Pemerintah Kota Cirebon
DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA DAN STATISTIK

LAPORAN AKHIR

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA CIREBON

2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI **ii**

BAB I **1**

PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II **6**

PENGUMPULAN DATA SKM **6**

2.1 Pelaksana SKM 6

2.2 Metode Pengumpulan Data 6

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 9

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 9

2.5 Penentuan Jumlah Responden 9

BAB III **11**

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **11**

3.1 Jumlah Responden SKM 11

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 12

BAB IV **14**

ANALISIS HASIL SKM **14**

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 14

4.2 Rencana Tindak Lanjut 16

4.3 Tren Nilai SKM 17

BAB V **21**

KESIMPULAN **21**

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Hasil Pengolahan Data
3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kewajiban konstitusional negara yang harus dilaksanakan secara profesional oleh aparatur pemerintahan. Aparatur negara sebagai pelayan masyarakat memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, dan dapat diakses secara luas. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi indikator meningkatnya kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Dalam konteks perkembangan masyarakat yang semakin heterogen dan dinamis, pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan responsivitas harus menjadi landasan dalam setiap proses pelayanan agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin kompleks.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilaksanakan secara berkelanjutan melalui mekanisme evaluasi yang sistematis. Salah satu instrumen yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang berfungsi sebagai alat ukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran ini penting untuk mengetahui tingkat penerimaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, mengidentifikasi kelemahan, serta memberikan arah perbaikan yang tepat. Dengan demikian, hasil survei kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memiliki dasar hukum yang jelas, yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Regulasi tersebut mengamanatkan perlunya pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bentuk implementasi prinsip transparansi

dan akuntabilitas. Partisipasi masyarakat juga sejalan dengan konsep pembangunan berkelanjutan yang menekankan pentingnya pelayanan publik yang inklusif, responsif, dan tepat sasaran.

Sebagai tindak lanjut amanat regulasi tersebut, pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini mengatur metodologi pengukuran kepuasan masyarakat dengan menggunakan sembilan unsur yang mewakili aspek pelayanan, yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/tarif, Produk layanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Sarana dan prasarana, serta Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (DKIS) Kota Cirebon sebagai perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan informasi publik, teknologi informasi, dan pengelolaan data statistik, memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DKIS Kota Cirebon, serta menjadi sarana evaluasi kinerja pelayanan yang telah diberikan. Hasil survei diharapkan dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan perbaikan pelayanan, mendorong inovasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah semakin kuat.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada Masyarakat;

d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
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;
f. 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.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (DKIS) Kota Cirebon Tahun 2025 dimaksudkan untuk:

1. Memperoleh data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan DKIS Kota Cirebon, yang mencakup layanan Cirebon Satu Data (CSD), Cirebon Siaga 112, Free WiFi (Cirebon Melet = Melek Internet), Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), SP4N LAPOR!, serta Website Pemerintah Daerah Kota Cirebon melalui pengukuran berbasis survei.
2. Melakukan analisis terhadap hasil pengukuran kepuasan masyarakat guna mengidentifikasi ekspektasi, kebutuhan, serta aspek yang perlu ditingkatkan, diperbaiki, atau dipertahankan dalam penyelenggaraan layanan DKIS.
3. Menyediakan dasar data yang akurat untuk perumusan kebijakan strategis dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

1.3.2 Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat DKIS Kota Cirebon Tahun 2025 bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DKIS Kota Cirebon, khususnya layanan Cirebon Satu Data (CSD), Cirebon Siaga 112, Free WiFi (Cirebon Melet), PPID, SP4N LAPOR!, dan Website Pemerintah Daerah Kota Cirebon.
2. Mendorong partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memberikan penilaian dan umpan balik (*feedback*) atas kinerja pelayanan DKIS, sehingga terwujud mekanisme pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan publik.
3. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih inovatif, efektif, dan sesuai dengan prinsip transparansi serta akuntabilitas.
4. Mengetahui kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu sebagai bahan evaluasi kinerja DKIS secara berkala dan berkesinambungan.
5. Mengidentifikasi kelemahan, hambatan, dan peluang perbaikan terhadap masing-masing unsur pelayanan publik yang dinilai masyarakat, sehingga dapat ditetapkan strategi perbaikan yang terarah.
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat terkait kinerja DKIS dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis teknologi informasi, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

1.3.3 Manfaat

Pelaksanaan SKM diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menjadi instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan DKIS secara objektif, sesuai dengan sembilan unsur yang ditetapkan dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017.
2. Menjadi bahan evaluasi berkala untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan publik berbasis data yang akurat dan valid.

3. Menjadi acuan dalam penyusunan kebijakan strategis, perencanaan, dan pengembangan inovasi pelayanan publik.
4. Memacu terciptanya persaingan positif antarunit penyelenggara layanan publik di lingkup Pemerintah Kota Cirebon, sehingga kualitas layanan semakin baik.
5. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tingkat kualitas layanan yang diselenggarakan, sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (DKIS) Kota Cirebon dilaksanakan secara mandiri dengan membentuk Tim Pelaksana SKM. Tim ini berada di bawah koordinasi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian serta melibatkan fungsi Kehumasan untuk menyebarluaskan informasi pelaksanaan SKM. Tim bertugas memastikan seluruh tahapan survei berjalan sesuai pedoman, baik secara tatap muka maupun daring.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan menggunakan kuesioner elektronik melalui aplikasi SUKMA dengan *link* https://sukma.cirebonkota.go.id/layanan/dkis yang ditujukan kepada pengguna layanan yang pernah memperoleh pelayanan dari DKIS Kota Cirebon. Kuesioner tersebut memuat 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun sembilan unsur tersebut meliputi:

1. **Persyaratan**

   Merupakan kelengkapan dokumen atau ketentuan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan dalam proses pengajuan pelayanan. Unsur ini mengukur sejauh mana persyaratan yang ditetapkan jelas, mudah dipahami, dan tidak memberatkan masyarakat.
2. **Prosedur**

   Menggambarkan tahapan atau tata cara pelayanan yang harus dilalui oleh pengguna layanan. Unsur ini mengukur kejelasan, kemudahan, dan kesederhanaan prosedur pelayanan yang diterapkan oleh DKIS.

3. **Waktu Pelayanan**

   Mengacu pada jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Unsur ini menilai apakah pelayanan DKIS dilakukan secara cepat, tepat, dan sesuai estimasi waktu yang dijanjikan.

4. **Biaya/Tarif**

   Merupakan jumlah biaya atau tarif yang dikenakan kepada pengguna layanan (jika ada) sesuai ketentuan yang berlaku. Unsur ini mengukur keterjangkauan, kejelasan, dan keterbukaan informasi terkait biaya layanan. Untuk layanan DKIS, seluruh layanan bersifat gratis, sehingga pengukuran menitikberatkan pada transparansi informasi.

5. **Produk Layanan**

   Menggambarkan hasil akhir dari pelayanan yang diberikan, apakah sesuai dengan ketentuan dan memenuhi harapan masyarakat. Unsur ini menilai kualitas dan kejelasan manfaat layanan DKIS bagi pengguna.

6. **Kompetensi Pelaksana**

   Merujuk pada kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan layanan, baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, maupun pemahaman teknis terhadap tugasnya. Unsur ini menilai profesionalisme aparatur DKIS dalam menjalankan fungsi pelayanan.

7. **Perilaku Pelaksana**

   Berkaitan dengan sikap petugas pelayanan dalam melayani masyarakat, seperti keramahan, kesopanan, empati, dan responsivitas. Unsur ini penting untuk mengukur aspek humanis dalam pelayanan publik.

8. **Sarana dan Prasarana**

   Menyangkut ketersediaan fasilitas yang mendukung kelancaran proses pelayanan, seperti ruang layanan, fasilitas teknologi, jaringan internet, dan infrastruktur pendukung lainnya. Unsur ini menilai apakah sarana dan prasarana DKIS sudah memadai dan nyaman digunakan masyarakat.

9. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

   Menggambarkan mekanisme dan efektivitas unit pelayanan dalam menerima, menindaklanjuti, serta menyelesaikan pengaduan atau masukan dari masyarakat.

Unsur ini menilai sejauh mana DKIS responsif dan transparan dalam menangani keluhan pengguna layanan.

Adapun mekanisme pelaksanaan SKM di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (DKIS) Kota Cirebon dilaksanakan melalui tahapan berikut:

1. **Persiapan**
    - Pembentukan Tim Pelaksana SKM.
    - Penyusunan rencana pelaksanaan survei dan pemetaan responden sesuai kelompok pengguna layanan.
    - Penyusunan instrumen survei mengacu pada pedoman SKM dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. **Penyebaran Kuesioner**
    - Secara Tatap Muka: Tim pelaksana menyampaikan *link* aplikasi SUKMA untuk pengisian kuesioner melalui kegiatan sosialisasi, pelayanan langsung, maupun pertemuan dengan stakeholder pengguna layanan DKIS.
    - Secara Daring (Online): Publikasi *link* aplikasi SUKMA untuk pengisian kuesioner melalui website resmi DKIS Kota Cirebon dan berbagai kanal media sosial.
3. **Pengisian Kuesioner oleh Responden**

    Responden mengisi kuesioner melalui aplikasi Sukma (Survei Kepuasan Masyarakat) yang disediakan oleh Kementerian PANRB sebagai platform resmi survei berbasis digital. Penggunaan Sukma memastikan keterpaduan data, transparansi, dan efisiensi pelaksanaan SKM.

4. **Pengumpulan dan Pengolahan Data**

    Data hasil pengisian kuesioner terkumpul secara otomatis melalui sistem aplikasi Sukma, kemudian dilakukan pengolahan, analisis, dan interpretasi data sesuai metode penghitungan nilai SKM yang diatur dalam pedoman.

5. **Pelaporan dan Tindak Lanjut**

    Hasil SKM disusun dalam bentuk laporan analisis yang memuat indeks kepuasan masyarakat, kategori nilai, serta rekomendasi perbaikan. Laporan ini menjadi

dasar pengambilan kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik DKIS Kota Cirebon.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui dua metode, yaitu tatap muka dan daring. Metode tatap muka dilaksanakan oleh Subbagian Umum dan Kepegawaian dengan cara menginformasikan serta membagikan tautan kuesioner kepada setiap bidang, untuk kemudian disosialisasikan kepada *stakeholder* saat kegiatan sosialisasi atau pertemuan lain yang melibatkan pengguna layanan DKIS. Sementara itu, metode daring dilakukan melalui kanal resmi DKIS Kota Cirebon, yaitu website (dengan menampilkan pop-up tautan pengisian kuesioner) dan media sosial Instagram (melalui unggahan *feed* dan fitur *story*).

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara periodik setiap 1 (satu) tahun sekali. Proses penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan, dengan tahapan dan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1
Waktu Pelaksanaan SKM DKIS Kota Cirebon

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari 2025	20
2.	Pengumpulan Data (Distribusi dan Input)	Maret-Juli 2025	89
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2025	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil SKM	Agustus 2025	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DKIS Kota Cirebon dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*.

Accidental sampling adalah salah satu teknik pengambilan sampel non-probabilitas, di mana responden dipilih secara kebetulan (siapa saja yang ditemui dan bersedia menjadi responden) selama periode pelaksanaan survei, sepanjang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Teknik ini dipilih karena DKIS merupakan perangkat daerah dengan urusan wajib non-pelayanan langsung, sehingga karakteristik pengguna layanan tidak homogen dan tidak dapat diprediksi secara sistematis.

Adapun kriteria populasi yang ditetapkan dalam survei ini adalah individu (masyarakat umum, mitra kerja, atau pihak terkait) yang pernah memperoleh layanan yang diberikan oleh DKIS Kota Cirebon, yang mencakup:

1. Cirebon Satu Data (CSD)
2. Cirebon Siaga 112
3. Free WiFi (Cirebon Melet = Melek Internet)
4. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)
5. SP4N LAPOR!
6. Website Pemerintah Daerah Kota Cirebon

Mengacu pada pedoman penyusunan SKM dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, jumlah minimal responden adalah 100 orang untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan yang representatif. Sementara dari hasil pengumpulan sampel dengan teknik *accidental sampling* yang telah dilakukan, diperoleh sebanyak 201 responden.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan proses pengumpulan data yang telah dilakukan, jumlah keseluruhan responden yang tercatat sebagai penerima layanan mencapai 201 orang. Pengisian survei dilaksanakan pada periode Maret hingga Juli 2025. Adapun jumlah tersebut kemudian dapat diuraikan lebih lanjut melalui rincian berikut :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	**JENIS KELAMIN**	LAKI	125	62.19%
		PEREMPUAN	76	37.81%
2	**RENTANG USIA**	<= 20	7	3.48%
		21-30	48	23.88%
		31-40	41	20.4%
		41-50	74	36.82%
		51-60	0	0%
		> 60	31	15.42%
3	**PENDIDIKAN**	SD KE BAWAH	0	0%
		SMP	7	3.48%
		SMA	36	17.91%
		D1	3	1.49%
		D3	32	15.92%
		D4/S1	111	55.22%
		S2	11	5.47%
		S3	1	0.5%

4	**PEKERJAAN**	PNS	100	49.75%
		TNI	1	0.5%
		POLRI	1	0.5%
		SWASTA	34	16.92%
		WIRAUSAHA	20	9.95%
		PELAJAR	4	1.99%
		MAHASISWA	8	3.98%
		LAINNYA	33	16.42%

Sumber: Olah Data Aplikasi SUKMA, 2025

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan hasil pengolahan data dari survei kepuasan masyarakat yang dilakukan melalui aplikasi SUKMA, dan dari proses tersebut diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2

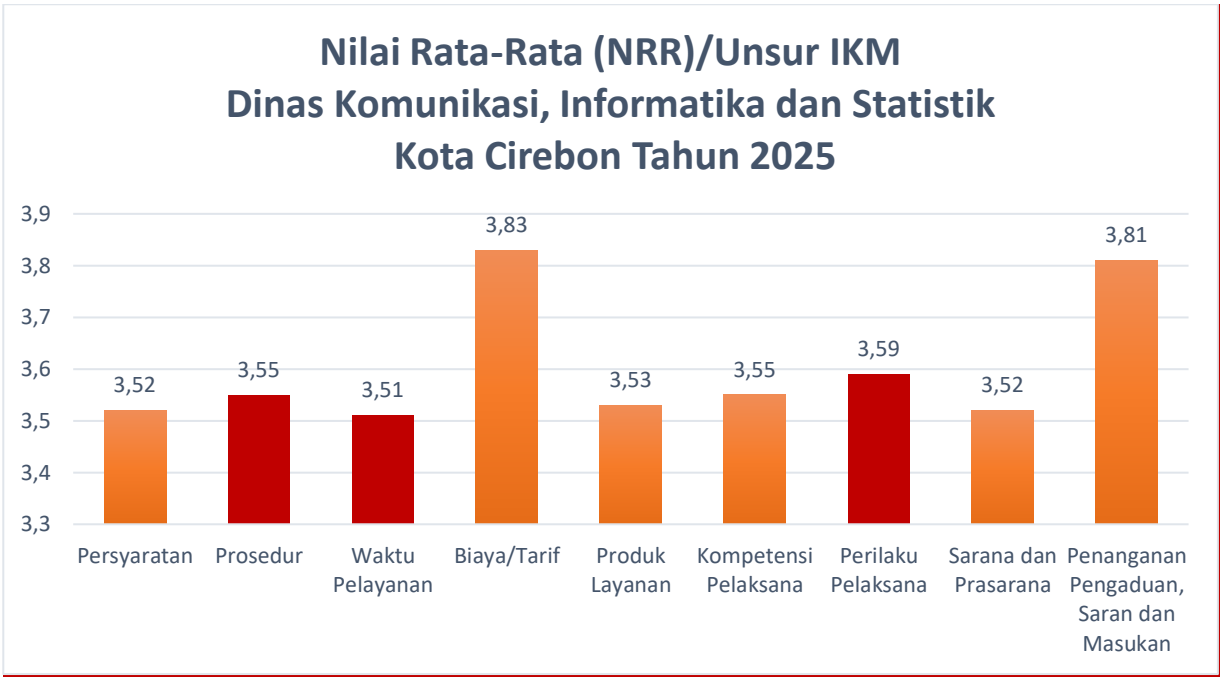
Rekapitulasi Nilai Rata-Rata (NRR)/Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
NRR/Unsur	3.52	3.55	3.51	3.83	3.53	3.55	3.59	3.52	3.81
IKM Unit Layanan	**89.99 (Sangat Baik)**								

Sumber: Olah Data Aplikasi SUKMA, 2025

Grafik 1

Nilai Rata-Rata (NRR)/Unsur IKM



Sumber: Olah Data Aplikasi SUKMA, 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui aplikasi SUKMA, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan yang diberikan. Penilaian ini dilakukan dengan mengukur sembilan unsur pelayanan. Nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan menunjukkan hasil yang cukup konsisten, berada pada rentang skor 3,51 hingga 3,83.

Secara lebih rinci, unsur pelayanan dengan skor tertinggi adalah **Unsur 4 (Biaya/Tarif)** dengan nilai **3,83**, diikuti oleh **Unsur 9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)** dengan nilai **3,81**. Sementara itu, nilai terendah terdapat pada unsur **Unsur 3 (Waktu Pelayanan)** dengan skor **3,51**. Meskipun terdapat variasi nilai antarunsur, seluruh aspek pelayanan tetap berada pada kategori baik.

Dari keseluruhan penilaian tersebut, diperoleh nilai **IKM Unit Layanan sebesar 89,99**, yang masuk dalam kategori **"Sangat Baik"**. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

BAB IV
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, terlihat adanya variasi capaian antarunsur pelayanan yang dapat menjadi dasar evaluasi lebih lanjut. Dari sisi keunggulan, unsur **biaya atau tarif** menempati posisi tertinggi dengan skor 3,83. Hal ini didukung oleh temuan survei, di mana **85,57% responden menyatakan layanan diberikan secara gratis**, **11,94% menilai murah**, **1,99% menilai cukup mahal**, dan hanya **0,5% menilai mahal**. Dominasi kategori *gratis* menunjukkan adanya komitmen nyata dari penyedia layanan untuk menjamin keterjangkauan dan aksesibilitas masyarakat tanpa hambatan biaya. Kondisi ini bukan hanya memperlihatkan keberhasilan dalam mewujudkan prinsip pelayanan publik yang inklusif, tetapi juga menegaskan bahwa penyedia layanan mampu menghilangkan potensi kesenjangan sosial akibat faktor ekonomi. Keunggulan ini menjadi modal utama yang perlu dijaga konsistensinya agar kepercayaan masyarakat tetap terpelihara.

Kelebihan lain tampak pada unsur **penanganan pengaduan, saran, dan masukan** yang memperoleh skor 3,81. Survei menunjukkan **82,09% responden menilai mekanisme pengaduan dikelola dengan baik**, meskipun masih ada **16,42% yang menilai kurang maksimal** dan **1,49% yang menilai ada tetapi tidak berfungsi**. Data ini mencerminkan bahwa kanal pengaduan sudah tersedia dan berfungsi relatif efektif. Namun demikian, adanya kelompok responden yang menilai sistem pengaduan belum optimal menunjukkan bahwa meskipun prosedur formal telah tersedia, kualitas implementasinya masih perlu ditingkatkan, misalnya melalui kecepatan tindak lanjut, transparansi proses, dan konsistensi respons. Keunggulan pada unsur ini memperlihatkan komitmen layanan untuk tetap terbuka terhadap masukan, tetapi juga sekaligus memberi sinyal bahwa ruang perbaikan tetap ada dan penting untuk dikelola secara serius.

Sementara itu, beberapa kelemahan masih muncul pada unsur-unsur lain. **Waktu pelayanan** menjadi aspek dengan nilai terendah yakni 3,51. Walaupun mayoritas

responden menyatakan **56,22% sangat cepat** dan **39,3% cepat**, masih ada **3,84% yang menilai kurang cepat** dan **1% menilai lambat**. Hal ini menunjukkan adanya ketidakseragaman pengalaman pengguna, di mana sebagian kecil masyarakat masih merasakan ketidakefisienan. Kondisi ini mengindikasikan perlunya komitmen lebih lanjut untuk menyusun standar pelayanan minimal yang lebih tegas serta memperkuat kapasitas sumber daya agar konsistensi kecepatan dapat dijaga.

Selanjutnya, unsur **persyaratan pelayanan** memperoleh skor 3,52. Dari hasil survei, **55,22% responden menilai persyaratan sangat sesuai**, **41,79% sesuai**, sementara **2,49% menilai kurang sesuai** dan **0,5% tidak sesuai**. Meski proporsi positif masih dominan, data ini mengungkap bahwa masih ada sebagian masyarakat yang kesulitan memahami atau memenuhi persyaratan. Hal ini menandakan perlunya penyederhanaan alur persyaratan, serta intensifikasi sosialisasi agar setiap kelompok masyarakat, termasuk yang kurang familiar dengan prosedur administratif, dapat mengakses layanan dengan mudah.

Selain itu, unsur **sarana dan prasarana** juga mencatat skor 3,52. Hasil survei menunjukkan **54,73% responden menilai sangat baik**, **42,79% baik**, **2,49% cukup**, dan **0% buruk**. Secara umum, penilaian positif mendominasi, namun adanya responden yang menilai cukup memperlihatkan bahwa fasilitas fisik dan pendukung layanan belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat berkaitan dengan kenyamanan ruang layanan, aksesibilitas bagi kelompok rentan, maupun ketersediaan infrastruktur digital yang mendukung layanan. Perbaikan di aspek ini perlu dilakukan agar kualitas pelayanan publik tidak hanya memadai, tetapi juga setara bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kesimpulannya, keunggulan utama pelayanan terletak pada aspek biaya/tarif yang gratis serta mekanisme pengaduan yang relatif baik dikelola, sehingga memperlihatkan komitmen penyedia layanan dalam menjamin keterjangkauan dan keterbukaan. Namun demikian, kelemahan masih terlihat pada unsur waktu pelayanan, persyaratan, dan sarana prasarana yang menunjukkan perlunya tindak lanjut nyata berupa peningkatan efisiensi proses, penyederhanaan prosedur, serta penguatan fasilitas pendukung. Dengan memperkuat area yang masih lemah, penyedia layanan tidak hanya akan mampu menjaga tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan ke arah yang lebih prima, inklusif, dan berkelanjutan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Analisis ini disusun sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan di bidang pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisis tersebut, ditetapkan rencana tindak lanjut perbaikan yang diprioritaskan pada unsur dengan capaian terendah. Perencanaan perbaikan disusun secara bertahap dengan kategori jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan hingga 24 bulan), dan jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Adapun rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4.1
Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi penggunaan layanan *online* untuk mempercepat proses	√	√			Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik
		Optimalisasi SDM pelayanan dengan pembagian tugas yang lebih efisien				√	Subbag Umum dan Kepegawaian
2	Persyaratan Pelayanan	Monitoring dan evaluasi rutin terhadap kesesuaian dan kemudahan persyaratan	√	√			Subbag Umum dan Kepegawaian

		Penyederhanaan alur proses bisnis (simplifikasi) agar lebih mudah dipahami			√	√	Subbag Umum dan Kepegawaian
		Peningkatan sosialisasi persyaratan melalui berbagai kanal komunikasi	√	√	√	√	Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik
3	Sarana dan Prasarana	Penyediaan fasilitas layanan yang lebih nyaman dan ramah bagi masyarakat				√	Subbag Umum dan Kepegawaian
		Perbaikan aksesibilitas, termasuk untuk kelompok disabilitas		√	√		Subbag Umum dan Kepegawaian
		Penguatan infrastruktur teknologi informasi untuk mendukung layanan digital		√	√	√	Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi

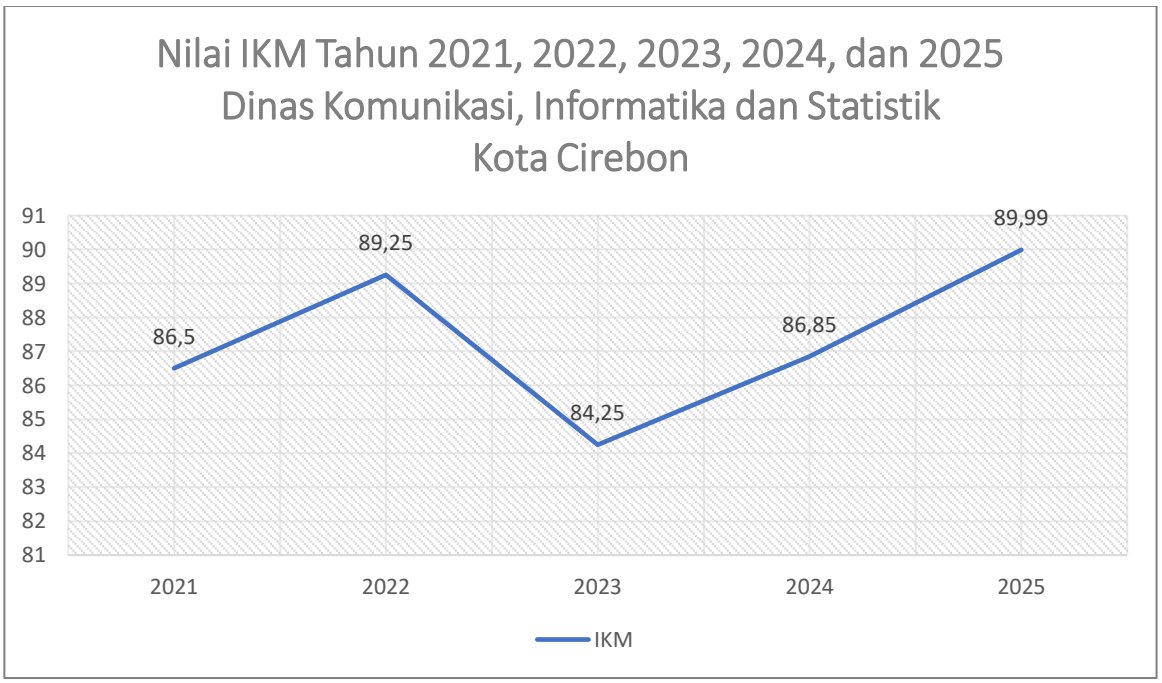
4.3. Tren Nilai SKM

Untuk menilai kinerja unit pelayanan secara konsisten dari waktu ke waktu, serta memantau perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima layanan publik, diperlukan pelaksanaan survei yang dilakukan secara berkala dan berkesinambungan. Hasil dari survei tersebut menjadi dasar penting untuk mengevaluasi sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, temuan analisis juga berfungsi sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik, sekaligus memberikan

gambaran mengenai kecenderungan (tren) penyelenggaraan layanan yang telah dilakukan serta capaian kinerja dari instansi penyelenggara. Adapun tren tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon dapat ditunjukkan melalui grafik berikut:

Grafik 4.1

Tren Nilai SKM DKIS Kota Cirebon dalam 5 Tahun



Sumber: **Olah Data Aplikasi SUKMA, 2025**

Data IKM DKIS Kota Cirebon dalam rentang lima tahun terakhir memperlihatkan dinamika yang cukup menarik, dengan pola fluktuasi namun tetap menunjukkan komitmen penyelenggara dalam memperbaiki kualitas layanan.

Pada tahun 2021, nilai IKM berada di angka **86,50**, yang menunjukkan bahwa pelayanan DKIS sudah berada dalam kategori "baik". Tahun berikutnya, yaitu 2022, terjadi peningkatan menjadi **89,25**, mengindikasikan adanya perbaikan signifikan. Namun, pada tahun 2023 nilai IKM menurun cukup tajam ke angka **84,25**. Penurunan ini menandakan adanya kendala dalam kualitas layanan.

Situasi tersebut mendorong DKIS melakukan evaluasi dan tindak lanjut. Hal ini tercermin pada tahun 2024, ketika nilai IKM kembali naik menjadi **86,85**. Peningkatan ini mengindikasikan bahwa upaya korektif, seperti optimalisasi SDM, peningkatan

keandalan infrastruktur digital, serta sosialisasi layanan publik yang lebih intensif mulai menunjukkan hasil. Puncaknya, pada tahun 2025, nilai IKM mencapai **89,99**, sekaligus menjadi capaian tertinggi dalam lima tahun terakhir. Angka ini bukan hanya sekadar mencerminkan kepuasan masyarakat, tetapi juga menunjukkan meningkatnya kepercayaan publik terhadap kualitas layanan DKIS Kota Cirebon.

Berdasarkan tren tersebut, terdapat beberapa poin analisis kritis yang dapat diidentifikasi:

1. **Fluktuasi kinerja layanan**

   Meskipun terdapat capaian positif pada awal dan akhir periode, penurunan di tahun 2023 menunjukkan bahwa konsistensi layanan masih menjadi tantangan utama. Kinerja DKIS sangat dipengaruhi oleh faktor kesiapan infrastruktur, kualitas SDM, serta sistem digital yang berfungsi sebagai tulang punggung layanan.

2. **Efektivitas tindak lanjut**

   Peningkatan pada tahun 2024–2025 memperlihatkan bahwa DKIS mampu merespons hasil survei dengan cepat melalui perbaikan yang terukur. Ini menunjukkan adanya mekanisme monitoring dan evaluasi yang berjalan efektif, meskipun masih perlu diperkuat agar lebih antisipatif daripada sekadar reaktif.

3. **Peran digitalisasi layanan**

   Sebagai institusi yang membidangi komunikasi, informatika, dan statistik, DKIS dituntut menjadi pionir dalam penerapan digitalisasi layanan publik. Capaian positif pada 2025 menunjukkan bahwa penguatan transformasi digital, baik melalui layanan online, keterbukaan data, maupun infrastruktur jaringan, menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

4. **Keterlibatan masyarakat dan transparansi**

   Tren peningkatan nilai IKM juga dapat dihubungkan dengan semakin terbukanya akses masyarakat terhadap informasi serta adanya ruang partisipasi publik dalam memberikan masukan. Hal ini memperkuat posisi DKIS sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat.

Secara keseluruhan, tren IKM DKIS Kota Cirebon memperlihatkan pola **peningkatan → penurunan → pemulihan → peningkatan signifikan**. Artinya, meskipun terdapat kemajuan yang nyata, kinerja pelayanan masih perlu dijaga konsistensinya agar tidak terjadi fluktuasi yang dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat.

BAB V
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilakukan pada Maret hingga Juli 2025 dengan jumlah responden sebanyak 201 orang, dapat ditarik sejumlah kesimpulan penting mengenai kualitas pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (DKIS) Kota Cirebon.

1. **Profil Responden**

   Survei ini mencerminkan keterwakilan masyarakat dengan latar belakang beragam. Dari sisi gender, mayoritas responden adalah laki-laki (62,19%), sedangkan perempuan sebanyak 37,81%. Rentang usia didominasi oleh kelompok usia produktif 41–50 tahun (36,82%), diikuti 21–30 tahun (23,88%) dan 31–40 tahun (20,40%). Dari aspek pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan D4/S1 (55,22%), diikuti SMA (17,91%) dan D3 (15,92%). Sementara itu, pekerjaan terbanyak berasal dari kalangan PNS (49,75%), diikuti swasta (16,92%), wirausaha (9,95%), serta kelompok lainnya. Gambaran ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan dan kapasitas literasi yang cukup tinggi, sehingga penilaian terhadap layanan relatif objektif dan berdasarkan pengalaman yang nyata.

2. **Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

   Hasil survei menunjukkan nilai **IKM sebesar 89,99**, yang masuk dalam kategori **"Sangat Baik"**. Penilaian ini merupakan refleksi dari sembilan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata (NRR) berkisar antara 3,51 hingga 3,83. Unsur dengan skor tertinggi adalah **biaya/tarif (3,83)** yang mencerminkan layanan gratis dan terjangkau, serta **penanganan pengaduan (3,81)** yang menunjukkan keterbukaan penyedia layanan terhadap saran masyarakat. Sebaliknya, unsur dengan skor terendah adalah **waktu pelayanan (3,51)** yang menandakan masih adanya variasi pengalaman masyarakat dalam hal kecepatan layanan.

3. **Kekuatan Pelayanan**

   Keunggulan utama layanan DKIS adalah **jaminan akses layanan gratis** yang dirasakan oleh mayoritas responden (85,57%). Hal ini menunjukkan komitmen kuat

penyedia layanan dalam memastikan keterjangkauan tanpa hambatan biaya, sekaligus menjaga prinsip inklusivitas. Keunggulan lain adalah adanya **mekanisme pengaduan yang relatif baik dikelola**, di mana 82,09% responden menilai kanal pengaduan berfungsi efektif. Kedua hal ini menjadi modal penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan meningkatkan partisipasi publik.

4. **Kelemahan Pelayanan**

   Beberapa unsur masih menunjukkan kelemahan, seperti:

   - **Waktu pelayanan** (3,51), yang masih dinilai kurang cepat oleh sebagian kecil masyarakat.
   - **Persyaratan pelayanan** (3,52), yang meskipun sesuai bagi mayoritas, masih dianggap rumit oleh sebagian kecil pengguna.
   - **Sarana dan prasarana** (3,52), yang dinilai belum sepenuhnya optimal dari sisi kenyamanan, aksesibilitas, dan dukungan infrastruktur digital.

     Kelemahan ini menunjukkan perlunya upaya perbaikan berkelanjutan, baik melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan kapasitas SDM, maupun penguatan fasilitas pendukung.

5. **Tren Kepuasan Masyarakat**

   Analisis tren lima tahun terakhir menunjukkan pola **peningkatan → penurunan → pemulihan → peningkatan signifikan**. Tahun 2021 nilai IKM berada pada angka 86,50, meningkat menjadi 89,25 pada 2022, namun turun drastis pada 2023 menjadi 84,25. Setelah dilakukan perbaikan, nilai kembali naik menjadi 86,85 di tahun 2024 dan mencapai puncaknya pada 2025 dengan skor 89,99. Tren ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat dinamika fluktuatif, DKIS mampu melakukan koreksi dan menghasilkan peningkatan yang signifikan.

6. **Kesimpulan Umum**

   Secara keseluruhan, hasil survei SKM menunjukkan bahwa pelayanan publik DKIS Kota Cirebon telah berada pada **kategori sangat baik**, dengan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Keunggulan terbesar terletak pada keterjangkauan layanan dan keterbukaan terhadap pengaduan, sementara tantangan utama terletak pada aspek efisiensi waktu, kemudahan persyaratan, serta penguatan sarana prasarana. Konsistensi

dalam menjaga kualitas pelayanan menjadi faktor penting agar fluktuasi kinerja tidak kembali terjadi.

Dengan demikian, DKIS perlu menjaga keberhasilan yang telah dicapai, sekaligus fokus pada tindak lanjut perbaikan terhadap unsur yang masih lemah. Upaya strategis yang harus diprioritaskan adalah:

- **Jangka pendek:** mempercepat sosialisasi layanan online, meningkatkan literasi publik, serta memperbaiki standar waktu pelayanan.
- **Jangka menengah:** menyederhanakan prosedur pelayanan, meningkatkan aksesibilitas sarana, serta memperkuat infrastruktur teknologi informasi.
- **Jangka panjang:** membangun ekosistem layanan digital yang terintegrasi, konsisten, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kesimpulan ini menegaskan bahwa DKIS Kota Cirebon telah berada pada jalur yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, keberhasilan tersebut harus dijaga melalui **komitmen perbaikan berkelanjutan**, agar kepuasan masyarakat tidak hanya stabil, tetapi terus meningkat secara konsisten di masa mendatang.

Kota Cirebon, 29 Agustus 2025

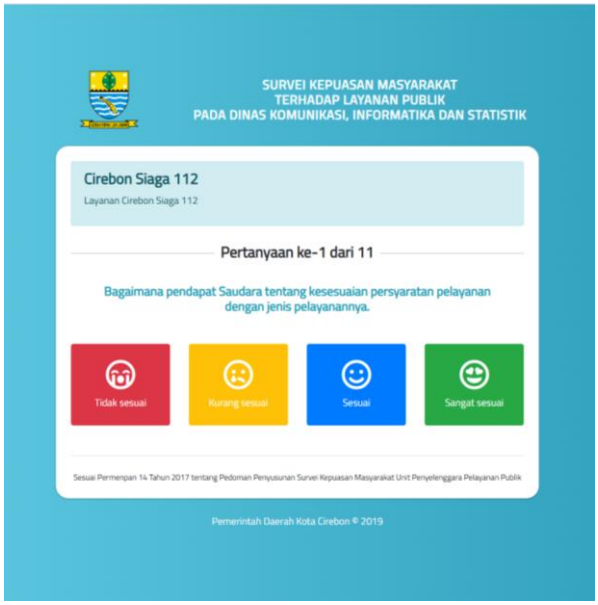
Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon

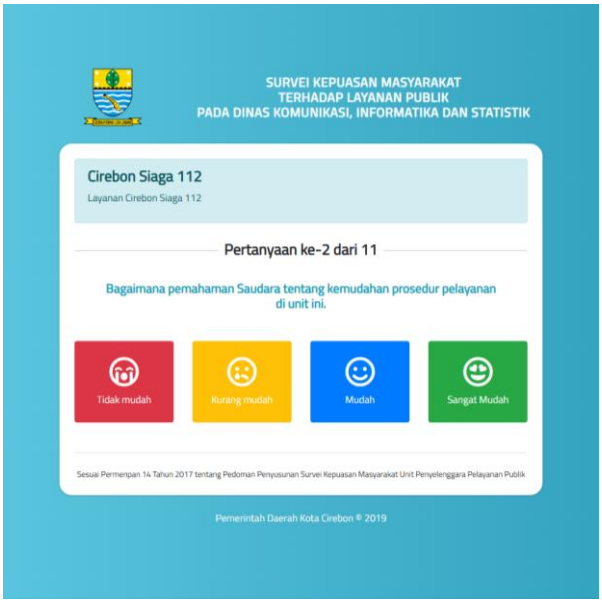
MA'RUF NURYASA, AP., MM.

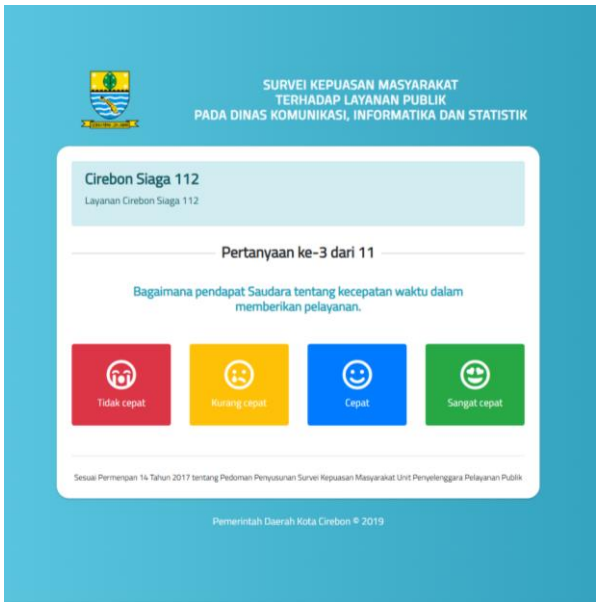
NIP. 197603301996021004

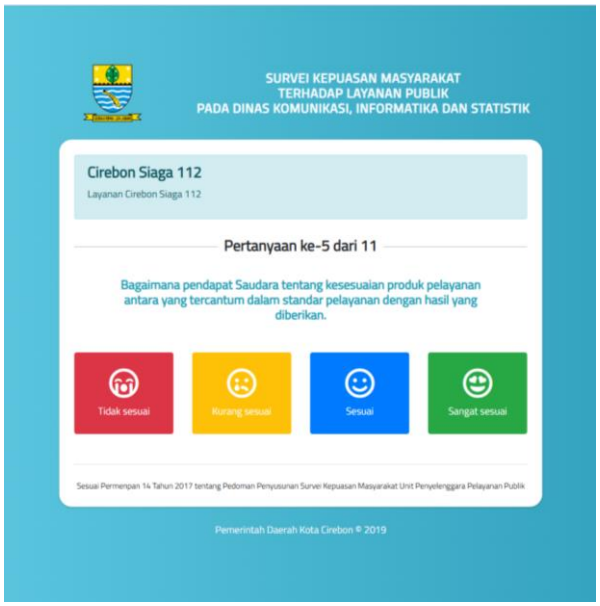
LAMPIRAN 1

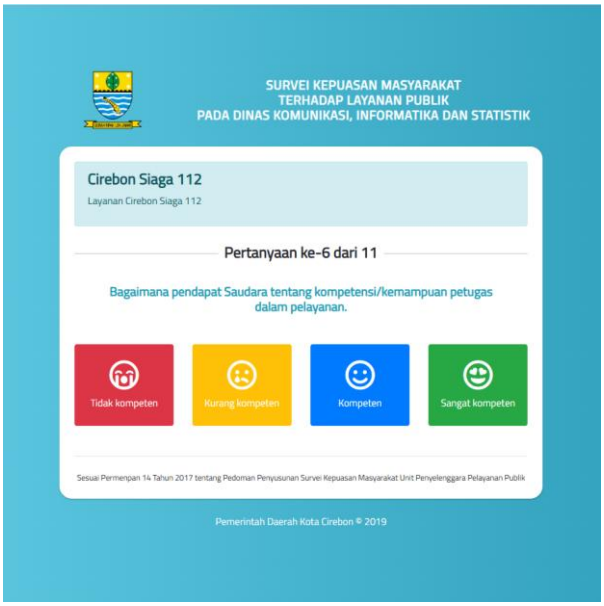
KUESIONER

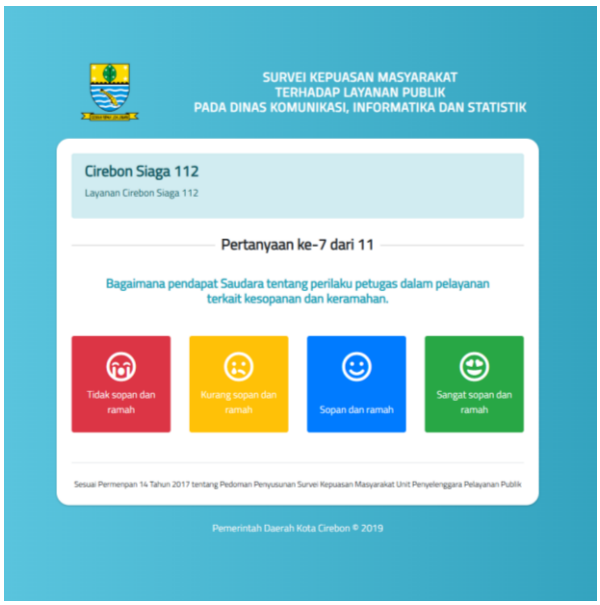







SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
Cirebon Siaga 112
Layanan Cirebon Siaga 112
Pertanyaan ke-5 dari 11
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai
Sesuai Permenpan 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Pemerintah Daerah Kota Cirebon © 2019


SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
Cirebon Siaga 112
Layanan Cirebon Siaga 112
Pertanyaan ke-6 dari 11
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
Tidak kompeten
Kurang kompeten
Kompeten
Sangat kompeten
Sesuai Permenpan 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Pemerintah Daerah Kota Cirebon © 2019


SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
Cirebon Siaga 112
Layanan Cirebon Siaga 112
Pertanyaan ke-7 dari 11
Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
Tidak sopan dan ramah
Kurang sopan dan ramah
Sopan dan ramah
Sangat sopan dan ramah
Sesuai Permenpan 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Pemerintah Daerah Kota Cirebon © 2019

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
Cirebon Siaga 112
Layanan Cirebon Siaga 112
Pertanyaan ke-8 dari 11
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.
Buruk
Cukup
Baik
Sangat baik
Sesuai Permenpan 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Pemerintah Daerah Kota Cirebon © 2019

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
Cirebon Siaga 112
Layanan Cirebon Siaga 112
Pertanyaan ke-9 dari 11
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
Tidak ada
Ada tetapi tidak berfungsi
Berfungsi kurang maksimal
Dikelola dengan baik
Sesuai Permenpan 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Pemerintah Daerah Kota Cirebon © 2019

LAMPIRAN 2

HASIL PENGOLAHAN DATA

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
PEMERINTAH DAERAH KOTA CIREBON

SURVEI LAYANAN DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK

Periode Survei
01 JANUARI 2025 - 28 AGUSTUS 2025

Jumlah Responden
201 orang

Tautan Survei
https://sukma.cirebonkota.go.id/layanan/dkis/

NILAI IKM

89.99

Sangat Baik

KETERANGAN

Istilah	Penjelasan
U-01 s.d. U-11	Unsur-unsur pelayanan
NRR	Nilai rata-rata
NRR / Unsur	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	NRR per unsur x (1 / jumlah unsur)
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
IKM Unit Pelayanan	Jumlah NRR Tertimbang x 25

MUTU PELAYANAN

Nilai	Rentang	Kategori
A	88.31 - 100.00	Sangat Baik
B	76.61 - 88.30	Baik
C	65.00 - 76.60	Kurang Baik
D	25.00 - 64.99	Tidak Baik

Σ Nilai / Unsur	707	710	705	769	710	713	721	708	765
NRR / Unsur	3.52	3.55	3.51	3.83	3.53	3.55	3.59	3.52	3.81
NRR Tertimbang / Unsur	0.39	0.39	0.39	0.43	0.39	0.39	0.4	0.39	0.42
Jumlah NRR Tertimbang	3.6								
IKM Unit Pelayanan	89.99								
Mutu Pelayanan	Sangat Baik								

UNSUR PELAYANAN

Kode	Unsur	Nilai Rata-Rata
U-01	Persyaratan	3.52
U-02	Prosedur	3.55
U-03	Waktu Pelayanan	3.51
U-04	Biaya/Tarif	3.83
U-05	Produk Layanan	3.53
U-06	Kompetensi Pelaksana	3.55
U-07	Perilaku Pelaksana	3.59
U-08	Sarana dan Prasarana	3.52
U-09	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.81

LAMPIRAN 3

DOKUMENTASI LAINNYA TERKAIT PELAKSANAAN SKM