

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA CIMAHI

**TAHUN 2026
SEMESTER I**

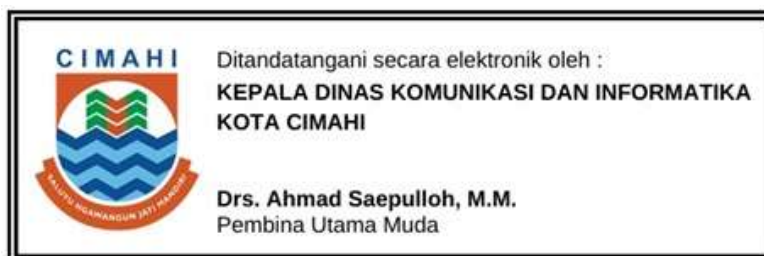
KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 dengan lancar. Pelayanan publik merupakan wujud nyata fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat sekaligus abdi negara. Tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga kesejahteraan masyarakat dapat tercapai secara optimal.

Survei ini dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Sistem Informasi Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi, menilai kinerja unit pelayanan, serta memperoleh masukan dari masyarakat. Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi, penetapan kebijakan, dan perbaikan layanan guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik.

Diharapkan, laporan ini memberikan gambaran objektif mengenai kinerja pelayanan, serta menjadi acuan dalam perumusan langkah perbaikan dan inovasi layanan pada masa mendatang. Akhir kata, ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi. Semoga laporan ini bermanfaat dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang profesional, responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Cimahi, 29 Juli 2026



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.2. Dasar Hukum	3
1.3. Pengertian Umum	4
1.4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	5
1.5. Maksud dan Tujuan	8
1.5.1. Maksud	8
1.5.2. Tujuan.....	8
1.6. Manfaat	9
1.7. Hasil yang Diharapkan	9
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	11
2.1. Ruang Lingkup	11
2.2. Tahapan Kegiatan Survei	11
2.2.1. Persiapan Survei	12
2.2.2. Pengumpulan Data.....	14
2.2.3. Pengolahan Data.....	14
2.2.4. Analisis dan Interpretasi Hasil.....	18
2.2.5. Penyusunan Laporan dan Tindak Lanjut	19
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	21
3.1 Jumlah Responden	21
3.2 Hasil Perhitungan IKM per Layanan	21
3.3 Analisis Keseluruhan IKM	24
3.4 Hasil Pembahasan.....	26
3.4.1. Analisis Layanan dengan IKM Nilai Terendah	28
BAB IV KESIMPULAN.....	33
4.1. Kesimpulan Umum.....	33
4.2. Rekomendasi	34
4.3. Penutup.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Alur Tahapan Kegiatan SKM.....	20
Gambar 3. 1 Jumlah Layanan Berdasarkan Kategori Penilaian.....	23
Gambar 3. 2 Presentase Layanan Berdasarkan Kategori Penilaian	24
Gambar 3. 3 Nilai Indeks Berdasarkan Unsur Pelayanan (21 Layanan).....	26

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Unsur / Ruang Lingkup SKM.....	7
Tabel 2. 1 Kategori Mutu Pelayanan.....	17
Tabel 3. 1 Hasil Perhitungan IKM per Layanan	22
Tabel 3. 2 Jumlah Layanan Berdasarkan Kategori Penilaian.....	23
Tabel 3. 3 Urutan Layanan Dengan Nilai IKM Terendah.....	28
Tabel 3. 4 IKM Layanan Wifi Publik	29
Tabel 3. 5 IKM Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah	31
Tabel 3. 6 IKM Layanan Pemanfaatan Internet	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Kuesioner
- Lampiran II : Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan
Jenis Layanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu tujuan utama dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean governance*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah adanya partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian pelayanan, serta kesetaraan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi aspek penting dalam menciptakan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan administrasi negara, reformasi birokrasi berperan penting dalam menentukan efisiensi sekaligus kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih sering dijumpai berbagai kelemahan sehingga belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Kondisi tersebut ditandai dengan munculnya berbagai keluhan masyarakat yang pada akhirnya menimbulkan citra kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka peningkatan kualitas layanan harus senantiasa menjadi prioritas utama.

Sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat (1) menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja pelayanan publik secara berkala. Salah satu bentuk implementasi dari ketentuan tersebut adalah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Keberanian unit pelayanan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja maupun kepuasan masyarakat menjadi indikasi adanya perubahan positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya melalui riset atau survei kepuasan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif terhadap pendapat masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit

pelayanan secara berkala sebagai bahan perumusan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengukuran kepuasan masyarakat menjadi elemen penting dalam evaluasi kinerja, di mana tujuan akhirnya adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif sesuai kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dapat dijadikan indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan publik.

Sebagai tindak lanjut reformasi birokrasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi berupaya melakukan perbaikan layanan publik secara berkesinambungan. Langkah awal perbaikan tersebut dilakukan melalui evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Evaluasi dalam bentuk survei kepuasan ini merupakan elemen penting untuk memastikan layanan yang diselenggarakan benar-benar efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan. Apabila masyarakat merasa tidak puas, maka pelayanan dapat dipastikan belum berjalan optimal. Dengan demikian, tingkat kepuasan masyarakat menjadi acuan penting untuk menilai sejauh mana kesungguhan pemerintah daerah dalam melaksanakan reformasi birokrasi.

Oleh karena itu, perlu diketahui persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi. Hasil persepsi tersebut diharapkan dapat menggambarkan kebutuhan masyarakat, sekaligus memberikan masukan berharga dalam penyelesaian berbagai permasalahan di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya umpan balik dari masyarakat, diharapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi semakin maju, adaptif, dan mampu mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik serta pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang meliputi kemudahan, transparansi, dan ketepatan waktu tidak boleh hanya menjadi slogan, melainkan harus benar-benar diwujudkan dalam praktik. Selama ini upaya perbaikan layanan sering kali dilakukan secara sporadis tanpa didahului *assessment* kebutuhan, sehingga perbaikan yang dilakukan tidak sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh sebab itu, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 menjadi bagian penting dari *assessment* untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan secara tepat.

Dinamika kebutuhan, selera, dan preferensi masyarakat senantiasa berkembang seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan penyesuaian layanan berbasis *feedback* yang diperoleh langsung dari masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan publik harus ditingkatkan, baik dari sisi kualitas yang berkaitan dengan ketercapaian standar mutu maupun dari sisi kuantitas yang menyangkut daya jangkauan layanan. Seluruh upaya tersebut membutuhkan keterlibatan berbagai pihak, termasuk masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, survei ini tidak hanya menjadi sarana evaluasi, tetapi juga sebagai bentuk opini publik terhadap layanan yang telah diberikan.

1.2. Dasar Hukum

Untuk menjamin pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka kegiatan ini berlandaskan pada berbagai peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun dasar hukum yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Pengertian Umum

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), diperlukan pemahaman terhadap beberapa istilah yang digunakan agar maksud dan lingkup survei dapat dipahami dengan jelas. Pengertian-pengertian ini mengacu pada Pedoman Umum Penyusunan SKM dan menjadi acuan dalam pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Adapun istilah-istilah tersebut antara lain:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diterima;
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat;
3. Instansi pemerintah mencakup instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), serta Badan Hukum Milik Negara (BHMN);
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan;
5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintah, termasuk BUMN, BUMD, dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan layanan kepada penerima layanan;

6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Penerima pelayanan publik adalah individu, masyarakat, lembaga instansi pemerintah, dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya, dengan nama atau sebutan apapun, sebagai imbalan atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. Unsur pelayanan adalah aspek atau komponen yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, yang digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk menilai kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang sedang berada di lokasi unit pelayanan pada saat pencacahan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan masing-masing unit kerja. Berdasarkan berbagai pertimbangan dan referensi, diperoleh sembilan unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan sebagai dasar pengukuran SKM unit pelayanan. Unsur-unsur tersebut meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur-unsur tersebut kemudian dikembangkan menjadi sembilan unsur yang relevan, valid, dan reliabel, yang menjadi unsur minimal untuk dasar pengukuran SKM, yaitu:

1. Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi;
2. Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk mekanisme pengaduan;
3. Kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan;
4. Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara, yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya;
9. Sarana dan prasarana adalah daya dukung penyediaan layanan publik oleh penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai perkembangan regulasi terkait Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), berikut disajikan perbandingan ketentuan utama pada tiga peraturan Menpan/PANRB yang relevan, yaitu Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004, Permenpan Nomor 16 Tahun 2014, dan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. Tabel 1.1 dibawah ini menggambarkan aspek-aspek penting, mulai dari jenis peraturan, fokus, tujuan, unsur penilaian, pendekatan penilaian, penggunaan hasil, cakupan unit pelayanan, hingga catatan khusus,

sehingga memudahkan pembaca untuk memahami evolusi kebijakan dan standar penyusunan SKM di tingkat nasional.

Tabel 1. 1 Perkembangan Unsur / Ruang Lingkup SKM

Aspek / Ketentuan	Kepmenpan No. 25 Tahun 2004	Permenpan No. 16 Tahun 2014	Permenpan No. 14 Tahun 2017
Jenis Peraturan	Keputusan Menteri	Peraturan Menteri	Peraturan Menteri
Fokus	Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan	Pedoman Umum Penyelenggaraan SKM Unit Pelayanan Publik	Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Tujuan	Menentukan unsur minimal dalam penyusunan IKM	Memperbaharui pedoman IKM dengan prinsip akuntabilitas dan transparansi	Menetapkan standar minimal SKM yang valid, reliabel, dan relevan bagi semua jenis pelayanan
Unsur Penilaian	8–9 unsur pelayanan, termasuk persyaratan, prosedur, kecepatan, biaya, kompetensi, perilaku pelaksana, sarana/prasarana	Dikembangkan menjadi 9 unsur sesuai kebutuhan pelayanan dan prinsip akuntabilitas	Menegaskan 9 unsur minimal yang harus ada: persyaratan, prosedur, kecepatan, biaya, produk pelayanan, kompetensi, perilaku pelaksana, sarana/prasarana serta penanganan pengaduan,
Pendekatan Penilaian	Kuantitatif sederhana	Kuantitatif dan kualitatif, lebih menekankan transparansi	Kuantitatif dan kualitatif, menekankan validitas, reliabilitas, dan relevansi unsur
Penggunaan Hasil	Sebagai dasar perbaikan layanan dan penilaian kinerja unit pelayanan	Digunakan sebagai evaluasi berkala untuk perbaikan kualitas layanan	Digunakan sebagai acuan standar nasional penyusunan SKM unit pelayanan publik

Aspek / Ketentuan	Kepmenpan No. 25 Tahun 2004	Permenpan No. 16 Tahun 2014	Permenpan No. 14 Tahun 2017
Cakupan Unit Pelayanan	Unit pelayanan instansi pemerintah, termasuk BUMN/BUMD	Unit pelayanan instansi pemerintah dan daerah, serta BUMN/BUMD	Unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, termasuk BUMN/BUMD/BHMN
Catatan Khusus	Lebih bersifat pedoman awal, belum menekankan standar valid/reliable	Menyesuaikan dinamika pelayanan dan <i>prinsip good governance</i>	Memperkuat validitas dan reliabilitas data serta keseragaman standar SKM nasional

Sumber: Hasil telaah Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004, Permenpan Nomor 16 Tahun 2014, dan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

1.5. Maksud dan Tujuan

1.5.1. Maksud

Kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan, serta sebagai dasar untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

1.5.2. Tujuan

1. Mengetahui dan menganalisis tingkat kinerja unit penyelenggara pelayanan secara berkala;
2. Mengidentifikasi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan melalui data kuantitatif dan kualitatif;
3. Menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan;
4. Mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan unit pelayanan sebagai bahan perbaikan;
5. Menjadi sarana pengawasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik;
6. Memahami keseluruhan kegiatan pelayanan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

1.6. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan yang strategis dan penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari survei ini memiliki berbagai manfaat, antara lain:

1. Memberikan gambaran mengenai tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara umum;
2. Menyediakan data perbandingan antara harapan dan kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang diterima, melalui informasi kuantitatif dan kualitatif dari pendapat masyarakat;
3. Menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara, sehingga dapat menjadi indikator keberhasilan unit pelayanan;
4. Mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan pada masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai dasar perbaikan dan pengembangan kualitas layanan;
5. Menjadi sarana pengawasan dan kontrol publik, memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan terkait kinerja layanan publik di Kota Cimahi;
6. Menyediakan indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi, yang dapat digunakan sebagai acuan untuk pengambilan kebijakan, peningkatan mutu, dan inovasi layanan di masa mendatang.

Dengan demikian, pelaksanaan SKM tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai dasar pengembangan strategi pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat

1.7. Hasil yang Diharapkan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk menghasilkan data dan informasi yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi. Hasil yang diharapkan mencakup:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencerminkan kinerja unit pelayanan secara keseluruhan;
2. Identifikasi atribut layanan yang dianggap paling penting dan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sebagai dasar evaluasi prioritas perbaikan layanan;
3. Masukan, saran, dan rekomendasi dari masyarakat, yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas dan inovasi layanan publik;
4. Dasar pengambilan keputusan bagi pimpinan unit pelayanan untuk melakukan perbaikan, inovasi, dan penyesuaian standar pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Dengan tercapainya hasil-hasil tersebut, diharapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi dapat memperkuat kualitas pelayanan publik yang profesional, responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sekaligus mendukung pencapaian pelayanan prima secara berkesinambungan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 dilaksanakan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan, sekaligus menjadi bahan evaluasi dan dasar penyusunan rekomendasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Ruang lingkup survei meliputi 21 jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi. Survei diberikan responden yang terdiri atas masyarakat dan perangkat daerah sebagai pengguna layanan. Responden dipilih dari pengguna layanan yang memanfaatkan layanan pada periode pelaksanaan survei sehingga dapat memberikan penilaian berdasarkan pengalaman secara langsung terhadap pelayanan yang diterima.

Melalui pelaksanaan survei ini, diperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil survei diharapkan menjadi dasar bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik serta menyusun langkah-langkah perbaikan pada aspek pelayanan yang masih memerlukan peningkatan, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2.2. Tahapan Kegiatan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi Semester I Tahun 2026 dilaksanakan secara sistematis sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, dengan tahapan sebagai berikut:

2.2.1. Persiapan Survei

Tahap persiapan merupakan langkah awal yang sangat penting dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pada tahap ini dilakukan beberapa aktivitas untuk memastikan survei dapat berjalan sesuai dengan pedoman dan menghasilkan data yang valid serta reliabel. Adapun kegiatan yang dilakukan pada tahap persiapan adalah sebagai berikut:

a. Penyiapan Bahan

1) Kuesioner

Dalam pelaksanaan SKM digunakan kuesioner sebagai instrumen utama pengumpulan data. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan survei, yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi.

Instrumen utama pengumpulan data adalah kuesioner, yang disusun berdasarkan 9 unsur SKM sesuai Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, yaitu:

1. Persyaratan pelayanan;
2. Prosedur pelayanan;
3. Waktu penyelesaian;
4. Biaya/tarif pelayanan;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana;
7. Perilaku pelaksana;
8. Sarana dan prasarana;
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

2) Struktur Kuesioner

Kuesioner yang digunakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini disusun secara sistematis dan terstruktur agar mampu menggambarkan persepsi responden secara jelas dan menyeluruh. Untuk memudahkan pengisian serta memperoleh data yang komprehensif, kuesioner dibagi menjadi tiga (3) bagian utama, yaitu:

- Bagian I : Identitas Responden, yang memuat informasi mengenai identitas responden seperti perangkat daerah, nama, jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan.
- Bagian II : Mutu Pelayanan Publik, yang berisi pernyataan terkait unsur-unsur pelayanan publik. Responden diminta memberikan penilaian sesuai pengalaman mereka terhadap layanan yang diterima.
- Bagian III : Saran dan Komentar, yang memberikan ruang bagi responden untuk menyampaikan masukan, pendapat, atau rekomendasi terkait layanan TIK Kota Cimahi secara umum.

3) Penilaian Kuesioner

Bentuk jawaban setiap pertanyaan dalam kuesioner mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, dengan menggunakan skala persepsi sebagai berikut:

- Nilai 1 : Apabila pelayanan dirasakan tidak sederhana, (tidak puas) prosedurnya rumit, alurnya tidak mudah dipahami, serta proses tidak efektif.
- Nilai 2 : Apabila pelayanan masih dianggap belum mudah dan (kurang puas) prosesnya belum berjalan efektif.
- Nilai 3 : Apabila pelayanan dirasakan mudah, sederhana, dan (puas) tidak berbelit-belit, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan efektivitasnya.
- Nilai 4 : Apabila pelayanan dinilai sangat mudah, sangat (sangat puas) sederhana, dan proses pelaksanaannya efektif.

Dengan skala tersebut, setiap jawaban responden dapat dikonversi menjadi nilai kuantitatif yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat.

a. Kriteria Responden

Responden dalam survei ini adalah seluruh pengguna layanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi. Responden mencakup baik pihak eksternal (perangkat daerah dan

masyarakat) maupun internal (pegawai yang menerima pelayanan dari sekretariat).

b. Metode Pemilihan Responden

Metode pemilihan responden menggunakan accidental sampling, yaitu teknik penentuan responden berdasarkan pengguna layanan yang secara kebetulan datang atau memanfaatkan layanan pada periode pelaksanaan survei. Pengambilan responden dilakukan selama periode survei berlangsung.

Melalui pendekatan ini, hasil survei diharapkan dapat menggambarkan tingkat kepuasan pengguna layanan sesuai dengan kondisi aktual, serta menjadi masukan yang bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, baik layanan internal maupun layanan eksternal.

2.2.2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner terstruktur. Pengumpulan data dilakukan di lapangan dengan metode survei kepada penerima layanan, baik dari kalangan masyarakat maupun internal perangkat daerah.

Data yang diperoleh dari survei ini menjadi dasar untuk pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sehingga dapat memberikan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan serta menjadi acuan dalam perencanaan perbaikan layanan.

2.2.3. Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner kemudian diolah secara sistematis untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Proses pengolahan data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Pemeriksaan Data (Editing Data)

Tahap awal pengolahan adalah melakukan pemeriksaan terhadap hasil kuesioner untuk memastikan kelengkapan, konsistensi, dan validitas data. Kuesioner yang tidak lengkap, tidak konsisten, atau tidak memenuhi syarat

dikeluarkan dari proses pengolahan. Langkah ini penting untuk menjaga akurasi, reliabilitas, dan kredibilitas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

b. Tabulasi Data

Setelah data dinyatakan valid, jawaban responden kemudian ditabulasi sesuai dengan unsur pelayanan yang diukur. Proses tabulasi dilakukan dengan cara mengelompokkan dan menghitung skor dari setiap jawaban responden, sehingga memudahkan dalam proses perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) pada masing-masing unsur pelayanan.

Dalam SKM, terdapat 9 unsur pelayanan yang menjadi fokus pengukuran, yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Unsur-unsur tersebut menjadi acuan dalam menyusun kuesioner dan dasar perhitungan nilai SKM pada tahap selanjutnya.

c. Perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR)

Setiap unsur pelayanan dihitung nilai rata-ratanya untuk mengetahui tingkat penilaian responden terhadap unsur tersebut. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$NRR = \frac{\text{Jumlah Skor dari seluruh responden pada setiap unsur}}{\text{Jumlah responden}}$$

Dengan kata lain, NRR diperoleh dari total nilai persepsi responden pada suatu unsur pelayanan yang kemudian dibagi dengan jumlah responden yang memberikan penilaian.

NRR ini berfungsi untuk menggambarkan kecenderungan umum atau rata-rata persepsi responden terhadap kualitas pelayanan pada masing-masing unsur. Semakin tinggi nilai NRR, semakin positif penilaian responden terhadap unsur pelayanan tersebut. Sebaliknya, semakin rendah nilai NRR, semakin besar indikasi adanya aspek pelayanan yang perlu diperbaiki.

Hasil NRR setiap unsur inilah yang kemudian digunakan sebagai dasar dalam perhitungan NRR Tertimbang serta menjadi komponen utama dalam penentuan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan.

d. **Perhitungan NRR Tertimbang**

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), setiap unsur pelayanan memiliki bobot yang sama besar. Hal ini karena seluruh unsur pelayanan dianggap memiliki peran yang setara dalam menggambarkan mutu pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk mendapatkan Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang, setiap NRR pada unsur pelayanan dikalikan dengan bobotnya.

Bobot ditetapkan dengan rumus:

$$Bobot = \frac{1}{n}$$

Dengan:

- n = jumlah unsur pelayanan yang digunakan dalam survei.

Karena semua unsur berbobot sama, maka semakin banyak unsur yang digunakan, semakin kecil nilai bobot masing-masing unsur. Misalnya:

1.1 Jika terdapat 9 unsur pelayanan, maka bobot masing-masing unsur adalah $\frac{1}{9}$ atau 0,111;

2.1 Jika hanya digunakan 8 unsur, maka bobot masing-masing unsur adalah $\frac{1}{8}$ atau 0,125.

Rumus perhitungan NRR Tertimbang adalah:

$$NRR \text{ Tertimbang} = NRR \times Bobot$$

Hasil NRR Tertimbang dari setiap unsur pelayanan kemudian dijumlahkan untuk memperoleh Nilai SKM sebelum dilakukan konversi ke skala penilaian mutu pelayanan.

e. **Perhitungan Indeks SKM**

Setelah diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang dari setiap unsur pelayanan, langkah berikutnya adalah menghitung Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM). Nilai IKM diperoleh dengan menjumlahkan seluruh NRR Tertimbang, kemudian hasilnya dikalikan dengan angka konversi 25.

Rumus perhitungan IKM adalah sebagai berikut:

$$IKM = \sum NRR \text{ Tertimbang} \times 25$$

dengan:

- NRR Tertimbang = Nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan bobot unsur,
- 25 = konstanta konversi untuk mengubah nilai IKM ke skala 25–100, sesuai ketentuan dalam Permenpan RB No. 14 Tahun 2017.

Konstanta 25 digunakan karena nilai skala pengukuran kuesioner berada pada rentang 1 sampai 4, sehingga konversi diperlukan agar hasil akhir berada dalam rentang penilaian mutu pelayanan publik 25–100.

f. **Konversi Nilai SKM ke Kategori Mutu Pelayanan**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari hasil perhitungan kemudian dikonversi ke dalam kategori mutu pelayanan, sehingga dapat memberikan makna kualitatif terhadap angka yang dihasilkan. Konversi ini bertujuan agar hasil survei tidak hanya berupa data numerik, tetapi juga dapat diinterpretasikan secara lebih mudah sebagai ukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit kerja.

Adapun interval nilai IKM dan kategori mutu pelayanan ditetapkan sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Kategori Mutu Pelayanan

Interval Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
65,00 – 76,50	C	Kurang Baik
76,51 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

Dengan demikian, hasil akhir survei tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat dalam bentuk indeks, tetapi juga menunjukkan kategori mutu pelayanan yang dapat dijadikan acuan evaluasi, rekomendasi perbaikan, dan tolok ukur kinerja bagi unit pelayanan publik.

2.2.4. Analisis dan Interpretasi Hasil

Tahap analisis dan interpretasi hasil merupakan langkah penting setelah perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selesai dilakukan. Tujuan utama dari tahap ini adalah untuk memberikan makna yang lebih komprehensif terhadap angka indeks yang diperoleh, sehingga dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis, perumusan kebijakan, dan penyusunan program perbaikan pelayanan publik. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini meliputi:

a. **Menganalisis nilai IKM secara menyeluruh**

Hasil perhitungan IKM ditelaah baik dari sisi total nilai, distribusi per unsur pelayanan, maupun perbandingan antar unsur. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara umum serta tren capaian mutu pelayanan.

b. **Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan**

Unsur pelayanan dengan skor tinggi dicatat sebagai aspek yang sudah berjalan baik dan perlu dipertahankan konsistensinya. Sementara itu, unsur dengan skor rendah diidentifikasi sebagai area prioritas perbaikan yang membutuhkan perhatian khusus dari unit pelayanan.

c. **Menyusun rekomendasi perbaikan**

Berdasarkan hasil identifikasi, disusun rekomendasi yang bersifat operasional maupun strategis, sebagai bahan perencanaan pengembangan kualitas pelayanan ke depan. Rekomendasi ini dapat berupa penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi SDM, perbaikan sarana prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, maupun strategi lain sesuai hasil survei.

Dengan demikian, analisis dan interpretasi hasil SKM tidak hanya menyajikan data kuantitatif semata, tetapi juga menghasilkan informasi yang bernilai tambah bagi

unit penyelenggara pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

2.2.5. Penyusunan Laporan dan Tindak Lanjut

Tahap ini merupakan langkah akhir dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang bertujuan untuk mendokumentasikan hasil survei secara komprehensif sekaligus merumuskan langkah-langkah perbaikan pelayanan. Kegiatan pada tahap ini meliputi:

a. **Penyusunan Laporan Hasil Survei**

- Laporan disusun secara sistematis dan lengkap, memuat deskripsi metode, jumlah dan karakteristik responden, analisis data, serta kesimpulan mengenai tingkat kepuasan masyarakat;
- Analisis mencakup penilaian terhadap 9 unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 Nomor 14 tahun 2017, termasuk identifikasi aspek yang perlu ditingkatkan;
- Laporan dapat dilengkapi dengan visualisasi data, tabel perbandingan, dan ringkasan temuan penting untuk memudahkan pemahaman oleh pimpinan dan pihak terkait.

b. **Penyampaian Laporan kepada Pimpinan dan Pemangku Kepentingan**

- Laporan diserahkan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan dan dasar pengambilan keputusan strategis;
- Hasil survei juga dapat disosialisasikan kepada pegawai dan publik, sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan publik.

c. **Perumusan Rencana Tindak Lanjut (*Action Plan*)**

- Berdasarkan hasil survei, disusun rencana tindak lanjut yang konkret untuk meningkatkan mutu pelayanan, termasuk perbaikan prosedur,

peningkatan kompetensi petugas, pemanfaatan sarana-prasarana, serta penguatan mekanisme pengaduan masyarakat;

- Rencana tindak lanjut juga mencakup penentuan indikator keberhasilan, target capaian, serta jadwal implementasi perbaikan.

d. **Pemantauan dan Evaluasi Implementasi Tindak Lanjut**

- Pelaksanaan tindak lanjut dipantau secara berkala untuk memastikan perbaikan pelayanan berjalan efektif dan berkelanjutan;
- Evaluasi hasil perbaikan dilakukan pada periode berikutnya, sekaligus menjadi masukan untuk survei SKM selanjutnya.

Dengan tahapan ini, pelaksanaan SKM tidak hanya menghasilkan data kuantitatif mengenai tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi instrumen strategis bagi perbaikan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan, sesuai prinsip akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat yang diatur dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

Untuk mempermudah pemahaman terhadap proses tahapan kegiatan survei yang dijelaskan diatas, berikut kami tampilkan diagram alur yang menggambarkan tahapan secara sistematis dan runtut (Gambar 2.1.)



Gambar 2. 1 Diagram Alur Tahapan Kegiatan SKM

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap 21 layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi. Penyajian hasil dilakukan dengan mengacu pada ketentuan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, mencakup profil responden, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per layanan, serta analisis berdasarkan karakteristik responden seperti jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan masyarakat dan faktor-faktor yang memengaruhinya, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan kualitas layanan publik.

3.1 Jumlah Responden

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 diikuti oleh 528 responden yang merupakan pengguna layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi. Responden terdiri atas masyarakat dan perangkat daerah yang memanfaatkan 21 jenis layanan selama periode pelaksanaan survei. Jumlah responden tersebut telah memenuhi kebutuhan pengumpulan data sehingga dapat memberikan gambaran yang representatif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

3.2 Hasil Perhitungan IKM per Layanan

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk 21 layanan yang disurvei disajikan dalam bentuk tabel dan grafik agar memudahkan pemahaman terhadap capaian kualitas layanan. Nilai IKM tiap layanan memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat dan dapat dikategorikan sesuai standar Permenpan RB, mulai dari D (Tidak Baik), C (Kurang Baik), B (Baik) dan A (Sangat Baik). Analisis ini menjadi dasar untuk mengidentifikasi layanan dengan performa tinggi maupun layanan yang memerlukan perbaikan, sehingga dapat dijadikan acuan dalam evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tabel 3. 1 Hasil Perhitungan IKM per Layanan

No	Jenis Pelayanan	Nilai IKM	Kategori
1	Layanan Pendampingan Pengolahan Data Statistik Sektoral	92.48	A (Sangat Baik)
2	Layanan Metadata dan Rekomendasi Kegiatan Statistik	92.76	A (Sangat Baik)
3	Layanan Open Data Kota Cimahi	90.71	A (Sangat Baik)
4	Layanan Call Center Cimahi Campernik Mantap 112	91.53	A (Sangat Baik)
5	Layanan Publikasi Media Massa	96.97	A (Sangat Baik)
6	Layanan Publikasi Website dan Media Sosial	92.57	A (Sangat Baik)
7	Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah	87.38	B (Baik)
8	Layanan Infrastruktur Server, Subdomain, Hosting, dan Backup Data	93.45	A (Sangat Baik)
9	Layanan Wifi Publik	83.31	B (Baik)
10	Layanan Pemanfaatan Internet	87.60	B (Baik)
11	Layanan Video Conference	87.60	A (Sangat Baik)
12	Layanan Command Center	89.42	A (Sangat Baik)
13	Layanan Hosting Aplikasi Berbasis Web Perangkat Daerah	88.27	B (Baik)
14	Layanan Permohonan dan Pemanfaatan Akun Cimahi Drive	90.81	A (Sangat Baik)
15	Layanan Fasilitas Integrasi dan Interoperabilitas Data/Sistem Informasi Melalui SPLPD (MANTRA)	93.85	A (Sangat Baik)
16	Layanan Pendaftaran Penyelenggaraan Sistem Elektronik (PSE)	87.84	B (Baik)
17	Layanan Repository Source Code dan Manajemen Versi Aplikasi	93.92	A (Sangat Baik)
18	Layanan CSIRT	89.46	A (Sangat Baik)
19	Layanan LSE Resmi Kedinasan @cimahikota.go.id	93.06	A (Sangat Baik)
20	Layanan Pemanfaatan TTE	89.02	A (Sangat Baik)
21	Layanan Secure Coding	89.72	A (Sangat Baik)

Sumber : Hasil Pengolahan Data SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi
Semester I Tahun 2026

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap 21 layanan menunjukkan bahwa sebagian besar layanan memperoleh nilai IKM dalam kategori Sangat Baik (A) dan Baik (B). Dari total layanan, 16 layanan (76,2%) berada pada kategori Sangat Baik (A) dengan nilai IKM tertinggi mencapai 96,97 pada Layanan Publikasi Media Massa,

sedangkan nilai terendah pada kategori ini adalah 89,02 pada Layanan Pemanfaatan TTE.

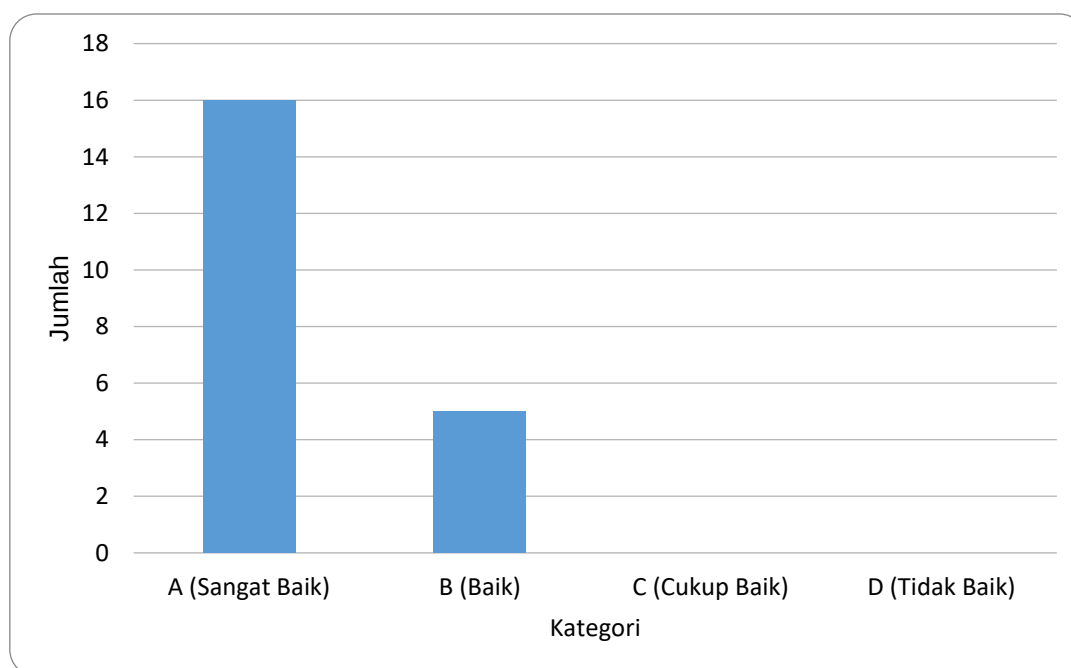
Sementara itu, 5 layanan (23,8%) termasuk dalam kategori Baik (B) dengan nilai IKM berkisar antara 83,31 hingga 89,42. Layanan dengan nilai terendah dalam survei adalah Layanan Wifi Publik (83,31), yang menunjukkan adanya peluang untuk perbaikan dalam aspek tertentu, sedangkan layanan lain yang masuk kategori B menunjukkan kinerja yang masih memuaskan secara umum.

Tabel 3. 2 Jumlah Layanan Berdasarkan Kategori Penilaian

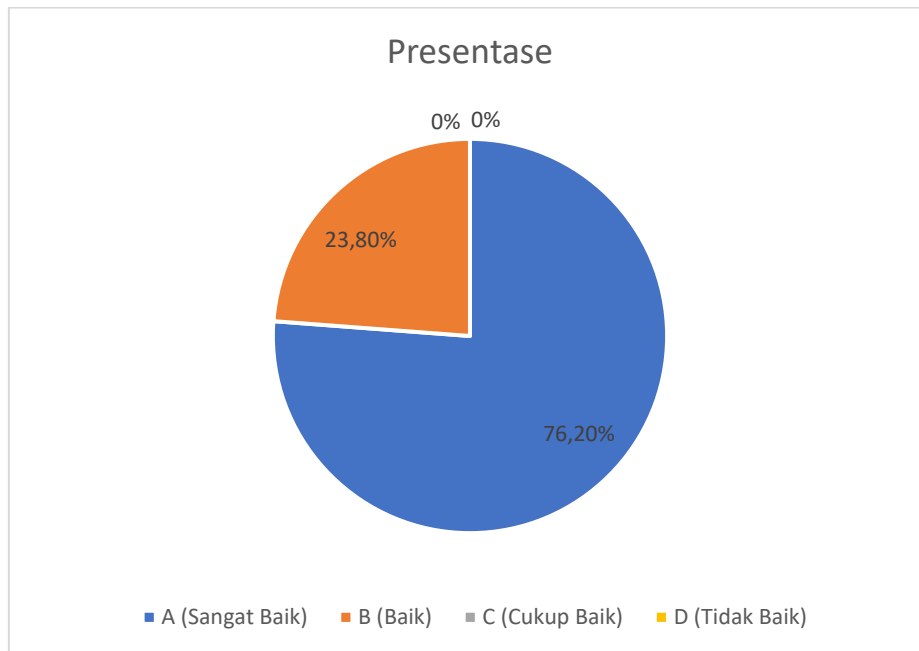
Kategori	Jumlah Layanan	Presentase
A (Sangat Baik)	16	76,20%
B (Baik)	5	23,80%
C (Cukup Baik)	0	0
D (Tidak Baik)	0	0
Total	21	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi
Semester I Tahun 2026

Gambar 3. 1 Jumlah Layanan Berdasarkan Kategori Penilaian



Gambar 3. 2 Presentase Layanan Berdasarkan Kategori Penilaian



Berdasarkan analisis ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar layanan telah menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi, dengan 76,20% layanan masuk kategori Sangat Baik. Layanan yang berada pada kategori Baik tetap memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat, namun perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan kualitasnya menjadi kategori Sangat Baik.

Secara keseluruhan, nilai IKM menunjukkan bahwa masyarakat menilai layanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi cukup memuaskan hingga sangat memuaskan, yang menjadi dasar bagi pengambilan keputusan manajemen dalam mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik dan memperbaiki layanan yang masih memiliki ruang untuk peningkatan.

3.3 Analisis Keseluruhan IKM

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 21 layanan, diperoleh gambaran umum bahwa sebagian besar layanan mendapat nilai dalam kategori Sangat Baik (A) dan Baik (B). Nilai IKM tertinggi dicapai oleh layanan Publikasi Media Massa sebesar 96,97, sedangkan nilai terendah terdapat pada layanan Wifi Publik sebesar 83,31

Rata-rata IKM keseluruhan 21 layanan dapat dihitung sebagai berikut:

$$IKM_{rata-rata} = \frac{\sum \text{Nilai IKM}}{n} = \frac{1901,71}{21} = 90,56\%$$

Dengan n adalah jumlah seluruh layanan. Berdasarkan rata-rata tersebut yaitu sebesar 90,56% , tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan termasuk kategori Sangat Baik (A). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai layanan yang diberikan instansi sudah memuaskan, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan agar seluruh kualitas setiap layanan mencapai kategori Sangat Baik (A).

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 unsur pelayanan, diperoleh nilai rata-rata yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi secara umum berada pada kategori Baik dan mendekati kategori Sangat Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

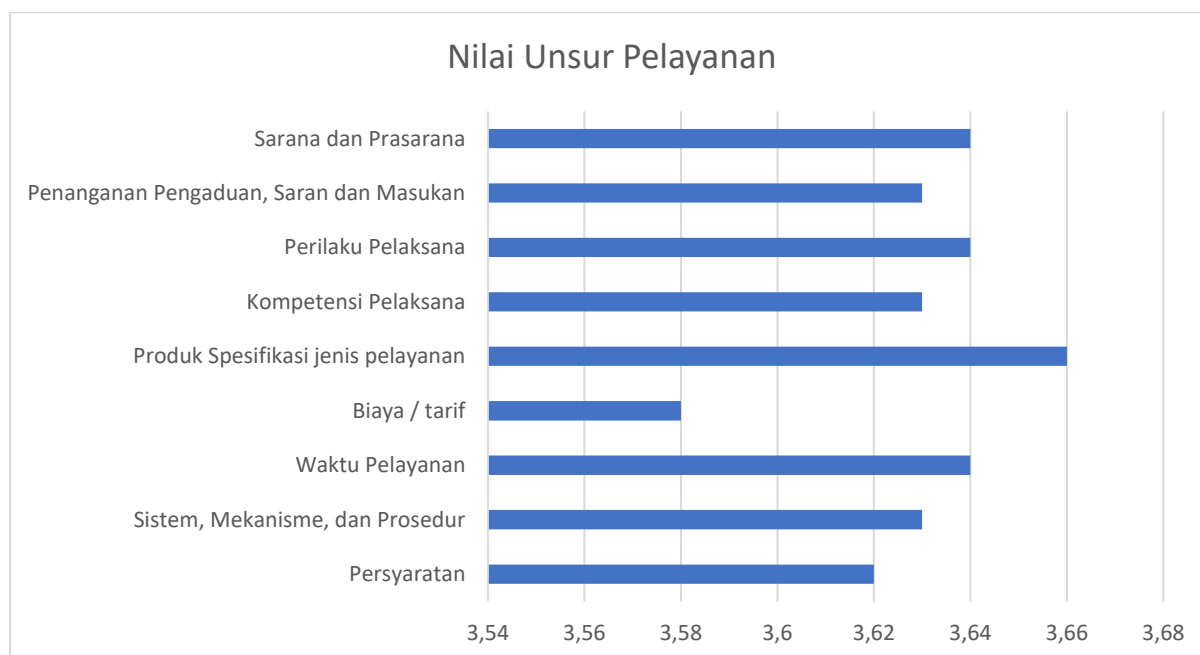
Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai jenis layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan, memiliki kualitas yang baik, serta mampu memberikan manfaat sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, unsur Waktu Pelayanan, Perilaku Pelaksana, dan Sarana dan Prasarana juga memperoleh nilai yang tinggi. Capaian tersebut mencerminkan bahwa petugas memberikan pelayanan secara profesional, waktu penyelesaian layanan dinilai sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta fasilitas pendukung pelayanan telah memadai dalam menunjang kenyamanan masyarakat.

Di sisi lain, masih terdapat ruang untuk peningkatan pada unsur Biaya/Tarif dan Persyaratan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Khusus pada unsur Biaya/Tarif, perlu ditegaskan bahwa seluruh layanan yang menjadi objek Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi tidak dipungut biaya (gratis) sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Dengan demikian, nilai yang relatif lebih rendah pada unsur tersebut tidak menunjukkan adanya pungutan dalam pelayanan, melainkan lebih disebabkan oleh persepsi responden atau belum optimalnya pemahaman bahwa seluruh layanan diberikan tanpa biaya. Oleh karena itu, diperlukan penguatan penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai kebijakan layanan gratis agar tidak menimbulkan persepsi yang berbeda.

Sementara itu, nilai pada unsur Persyaratan mengindikasikan masih adanya peluang untuk meningkatkan kejelasan dan kemudahan informasi mengenai persyaratan pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain menyederhanakan persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku, memperjelas informasi melalui berbagai media, serta memastikan seluruh persyaratan mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil SKM menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi telah berada pada tingkat yang baik. Meskipun demikian, hasil survei ini juga memberikan masukan yang konstruktif sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dengan mempertahankan unsur-unsur yang telah memperoleh nilai tinggi serta melakukan penyempurnaan pada aspek Biaya/Tarif dan Persyaratan, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat dan mencapai kategori Sangat Baik secara menyeluruh pada periode survei berikutnya.

Gambar 3. 3 Nilai Indeks Berdasarkan Unsur Pelayanan (21 Layanan)



3.4 Hasil Pembahasan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 21 jenis layanan menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi memperoleh penilaian yang sangat positif

dari masyarakat maupun pengguna layanan. Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), 15 layanan memperoleh kategori Sangat Baik (A) dan 6 layanan memperoleh kategori Baik (B). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas layanan telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna layanan.

Layanan dengan nilai IKM tertinggi adalah Layanan Publikasi Media Massa dengan nilai 96,97 dan termasuk kategori Sangat Baik (A). Capaian tersebut menunjukkan bahwa layanan publikasi informasi kepada masyarakat telah dilaksanakan secara optimal, baik dari aspek kualitas pelayanan, ketepatan waktu, maupun kemudahan akses. Sebaliknya, nilai IKM terendah diperoleh Layanan Wifi Publik dengan nilai 83,31, meskipun masih berada pada kategori Baik (B). Hasil ini menunjukkan bahwa layanan tersebut masih memenuhi harapan pengguna, namun memiliki ruang yang lebih besar untuk ditingkatkan dibandingkan layanan lainnya.

Secara keseluruhan, rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 21 layanan adalah 90,42, sehingga termasuk dalam kategori Sangat Baik (A). Capaian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi telah memenuhi ekspektasi masyarakat serta perangkat daerah sebagai pengguna layanan. Nilai rata-rata tersebut juga mencerminkan konsistensi mutu pelayanan, di mana sebagian besar layanan memperoleh nilai yang tinggi dan tersebar secara relatif merata.

Meskipun demikian, masih terdapat variasi nilai antar layanan yang dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan. Layanan yang memperoleh nilai tertinggi dapat dijadikan best practice atau acuan dalam pengembangan layanan lainnya, terutama dalam penerapan standar pelayanan, kompetensi petugas, serta inovasi pelayanan. Sementara itu, beberapa layanan yang masih berada pada kategori Baik (B), seperti Layanan Wifi Publik, Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah, Layanan Pemanfaatan Internet, Layanan Hosting Aplikasi Berbasis Web Perangkat Daerah, dan Layanan Pendaftaran Penyelenggaraan Sistem Elektronik (PSE), perlu menjadi prioritas perbaikan melalui peningkatan kualitas layanan, keandalan infrastruktur, kemudahan akses, serta optimalisasi proses pelayanan sesuai karakteristik masing-masing layanan.

Selain itu, analisis berdasarkan profil responden menunjukkan bahwa responden berasal dari berbagai kelompok pengguna layanan dengan komposisi

yang cukup beragam. Hal ini memberikan keyakinan bahwa hasil SKM telah merepresentasikan persepsi pengguna layanan secara objektif dan dapat dijadikan dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Secara keseluruhan, hasil SKM Tahun 2026 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi telah berada pada kategori Sangat Baik (A). Capaian ini menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus menjadi dasar bagi pelaksanaan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement). Dengan mempertahankan kinerja layanan yang telah memperoleh nilai tinggi serta meningkatkan kualitas layanan yang masih berada pada kategori Baik (B), diharapkan seluruh jenis layanan mampu mencapai tingkat kepuasan yang semakin optimal dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat serta seluruh pemangku kepentingan.

3.4.1. Analisis Layanan dengan IKM Nilai Terendah

Analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 21 layanan menunjukkan bahwa beberapa layanan memiliki nilai IKM lebih rendah dibandingkan layanan lainnya. Berdasarkan data, tiga layanan dengan IKM terendah adalah:

Tabel 3. 3 Urutan Layanan Dengan Nilai IKM Terendah

No	Jenis Pelayanan	Nilai IKM	Kategori
1	Layanan Wifi Publik	83.31	B (Baik)
2	Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah	87.38	B (Baik)
3	Layanan Pemanfaatan Internet	87.60	B (Baik)

Sumber : Hasil Pengolahan Data SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi
Semester I Tahun 2026

1. Layanan Wifi Publik

Meskipun nilai IKM Layanan Wifi Publik telah termasuk dalam kategori Baik (B) dengan nilai 83,31, analisis lebih rinci berdasarkan 9 unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan masih terdapat beberapa aspek yang perlu menjadi fokus perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Unsur yang memperoleh nilai terendah adalah:

1. Biaya/Tarif (Indeks 3,14; Konversi 78,50). Meskipun seluruh layanan Wifi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi diberikan secara gratis,

nilai pada unsur ini mengindikasikan bahwa masih terdapat persepsi responden yang belum sepenuhnya memahami bahwa layanan tidak dikenakan biaya. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan penyampaian informasi secara lebih jelas mengenai kebijakan layanan gratis agar tidak menimbulkan persepsi yang berbeda di kalangan pengguna layanan.

Sebaliknya, unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah:

1. Sarana dan Prasarana (Indeks 3,45; Konversi 86,25). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai fasilitas pendukung layanan Wifi Publik, baik dari aspek ketersediaan maupun kenyamanan, telah cukup memadai dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan.
2. Perilaku Pelaksana (Indeks 3,43; Konversi 85,75). Nilai ini mencerminkan bahwa petugas pelayanan dinilai telah memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, responsif, dan profesional sehingga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang baik bagi pengguna.

Tabel 3. 4 IKM Layanan Wifi Publik

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,36	84,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33	83,25	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,33	83,25	B	Baik
U4	Biaya / tarif	3,14	78,50	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,24	81,00	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,33	83,25	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,43	85,75	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,38	84,50	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,45	86,25	B	Baik
Rata-Rata Indeks				3,33	
Rata-Rata Konversi Indeks				83,31	
Kategori				B (Baik)	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi
Semester I Tahun 2026

2. Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah

Meskipun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah berada pada kategori Baik (B) dengan nilai 87,38, analisis terhadap 9 unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa secara umum seluruh unsur pelayanan telah memperoleh penilaian yang baik dari pengguna layanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang dapat menjadi fokus peningkatan guna mendorong kualitas pelayanan menuju kategori Sangat Baik (A). Unsur yang memperoleh nilai relatif terendah adalah:

1. Waktu Pelayanan (Indeks 3,409; Konversi 85,23). Nilai ini menunjukkan bahwa pengguna layanan masih mengharapkan proses penyelesaian layanan yang lebih cepat dan tepat waktu, terutama dalam penanganan permohonan, pemeliharaan, maupun penyelesaian gangguan jaringan.
2. Kompetensi Pelaksana (Indeks 3,409; Konversi 85,23). Meskipun telah berada pada kategori Baik, unsur ini mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas teknis petugas secara berkelanjutan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal sesuai dengan perkembangan teknologi jaringan.

Sebaliknya, unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah:

1. Biaya/Tarif (Indeks 3,591; Konversi 89,78). Nilai ini menunjukkan bahwa pengguna layanan memberikan penilaian sangat baik terhadap aspek biaya karena Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah diselenggarakan tanpa dipungut biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga memberikan kemudahan bagi perangkat daerah sebagai pengguna layanan.
2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Indeks 3,591; Konversi 89,78). Hasil ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memenuhi standar kualitas yang diharapkan.
3. Perilaku Pelaksana (Indeks 3,591; Konversi 89,78). Nilai tersebut mencerminkan bahwa petugas dinilai memberikan pelayanan secara ramah, sopan, responsif, dan profesional sehingga mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang baik bagi pengguna.

Secara keseluruhan, hasil SKM menunjukkan bahwa Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah telah memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Ke depan, upaya peningkatan dapat difokuskan pada percepatan waktu pelayanan

serta penguatan kompetensi teknis pelaksana, sehingga seluruh unsur pelayanan dapat meningkat ke kategori Sangat Baik (A) dan semakin memenuhi harapan pengguna layanan.

Tabel 3. 5 IKM Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,481	87,03	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,432	85,80	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,409	85,23	B	Baik
U4	Biaya / tarif	3,591	89,78	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,591	89,78	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,409	85,23	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,591	89,78	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,5	87,50	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,454	86,35	B	Baik
Rata-Rata Indeks				3,50	
Rata-Rata Konversi Indeks				87,38	
Kategori				B (Baik)	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi
Semester I Tahun 2026

3. Layanan Pemanfaatan Internet

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Pemanfaatan Internet sebesar 87,60, yang termasuk dalam kategori Baik (B). Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna layanan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa unsur yang perlu menjadi perhatian agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan dan mencapai kategori Sangat Baik (A).

Unsur dengan nilai tertinggi adalah Sarana dan Prasarana (3,577). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menilai fasilitas pendukung layanan telah memadai, baik dari aspek ketersediaan maupun kualitasnya, sehingga mampu mendukung penyelenggaraan layanan secara optimal.

Unsur dengan nilai terendah adalah Biaya/Tarif (3,385). Meskipun demikian, perlu ditegaskan bahwa Layanan Pemanfaatan Internet tidak dipungut biaya (gratis)

sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, nilai pada unsur ini tidak menunjukkan adanya pungutan biaya, melainkan lebih mencerminkan persepsi sebagian responden atau belum optimalnya pemahaman bahwa layanan diberikan tanpa biaya. Ke depan, perlu dilakukan penguatan sosialisasi mengenai kebijakan layanan gratis agar informasi tersebut dipahami secara merata oleh seluruh pengguna layanan.

Secara keseluruhan, Layanan Pemanfaatan Internet telah memperoleh penilaian Baik dari pengguna layanan. Keunggulan layanan terlihat pada aspek sarana dan prasarana, kejelasan prosedur, ketepatan waktu pelayanan, kualitas produk layanan, kompetensi petugas, serta perilaku pelaksana yang telah memperoleh penilaian sangat baik. Sementara itu, upaya peningkatan perlu difokuskan pada penyampaian informasi mengenai layanan gratis, penyederhanaan informasi persyaratan, serta optimalisasi penanganan pengaduan dan masukan. Dengan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan nilai IKM Layanan Pemanfaatan Internet dapat meningkat dan mencapai kategori Sangat Baik (A) pada periode survei berikutnya.

Tabel 3. 6 IKM Layanan Pemanfaatan Internet

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,423	85,58	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,538	88,45	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,538	88,45	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,385	84,63	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,538	88,45	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,538	88,45	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,538	88,45	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,461	86,53	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,577	89,43	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,50	
Rata-Rata Konversi Indeks				87,60	
Kategori				B (Baik)	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi
Semester I Tahun 2026

BAB IV

KESIMPULAN

4.1. Kesimpulan Umum

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi Semester I Tahun 2026 telah berhasil menjangkau 528 responden yang terdiri atas masyarakat dan perangkat daerah sebagai pengguna layanan. Jumlah responden tersebut telah memenuhi kebutuhan survei sehingga hasil yang diperoleh dapat menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada 21 jenis layanan yang disediakan.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **90,56**, sehingga kualitas pelayanan secara keseluruhan termasuk dalam kategori **Sangat Baik (A)**. Dari 21 jenis layanan yang disurvei, 16 layanan (76,20%) memperoleh kategori Sangat Baik (A) dan 5 layanan (23,80%) memperoleh kategori Baik (B). Tidak terdapat layanan yang berada pada kategori C (Kurang Baik) maupun D (Tidak Baik). Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan.

Layanan dengan capaian IKM tertinggi adalah Layanan Publikasi Media Massa dengan nilai 96,97, sedangkan Layanan Wifi Publik memperoleh nilai terendah sebesar 83,31. Meskipun demikian, layanan dengan nilai terendah tersebut masih berada pada kategori Baik (B), sehingga secara keseluruhan seluruh layanan telah memenuhi standar kualitas pelayanan publik sesuai pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Analisis terhadap sembilan unsur pelayanan menunjukkan bahwa unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai tertinggi, yang mencerminkan kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, unsur Biaya/Tarif dan Persyaratan memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Khusus pada unsur Biaya/Tarif, perlu ditegaskan bahwa seluruh layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi diberikan secara gratis sesuai standar pelayanan yang berlaku. Oleh karena itu, nilai yang relatif lebih rendah pada unsur tersebut lebih mencerminkan persepsi responden atau belum optimalnya

penyampaian informasi mengenai kebijakan layanan tanpa biaya, bukan karena adanya pungutan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil SKM menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi telah berjalan dengan sangat baik. Hasil survei ini menjadi dasar evaluasi sekaligus masukan bagi organisasi untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah memperoleh penilaian tinggi serta melakukan penyempurnaan pada layanan dan unsur pelayanan yang masih memiliki peluang peningkatan. Melalui upaya perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*), diharapkan seluruh layanan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan capaian kepuasan masyarakat pada periode survei berikutnya.

4.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026, beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mempertahankan kualitas pelayanan pada layanan yang telah memperoleh kategori Sangat Baik (A) melalui penerapan standar pelayanan secara konsisten dan peningkatan kompetensi aparatur;
2. Melakukan peningkatan kualitas pada layanan yang masih berada pada kategori Baik (B), khususnya Layanan Wifi Publik, Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah, Layanan Pemanfaatan Internet, Layanan Hosting Aplikasi Berbasis Web Perangkat Daerah, dan Layanan Pendaftaran Penyelenggaraan Sistem Elektronik (PSE);
3. Meningkatkan sosialisasi bahwa seluruh layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi tidak dipungut biaya (gratis) untuk menghindari perbedaan persepsi masyarakat terhadap unsur biaya/tarif;
4. Menyempurnakan penyampaian informasi mengenai persyaratan pelayanan agar lebih sederhana, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh pengguna layanan;
5. Meningkatkan kompetensi pelaksana melalui pendidikan dan pelatihan, sertifikasi teknis, berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*), serta pengembangan kapasitas sesuai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi agar kualitas pelayanan semakin optimal.

6. Meningkatkan efektivitas waktu pelayanan dengan menyederhanakan alur proses, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital, memperkuat koordinasi antarunit kerja, serta memastikan penyelesaian layanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.
7. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap hasil SKM sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan pelaksanaan rekomendasi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi dapat terus meningkat, memenuhi ekspektasi masyarakat, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4.3. Penutup

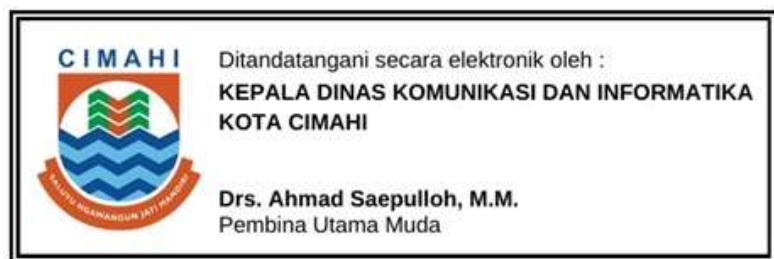
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi Semester I Tahun 2026 merupakan wujud komitmen organisasi dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai implementasi prinsip perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Hasil survei yang melibatkan 528 responden memberikan gambaran yang objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan, sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berada pada kategori Sangat Baik (A) menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Meskipun demikian, hasil survei ini juga mengidentifikasi beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian dan penyempurnaan agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

Seluruh hasil, temuan, dan rekomendasi dalam laporan ini diharapkan menjadi acuan bagi setiap unit penyelenggara layanan dalam menyusun rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Selain itu, pelaksanaan SKM secara berkala diharapkan mampu menjadi instrumen

evaluasi yang efektif untuk mengukur keberhasilan perbaikan pelayanan dari waktu ke waktu.

Akhirnya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh 528 responden yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, serta kepada seluruh pihak yang telah mendukung terselenggaranya kegiatan ini. Semoga hasil survei ini dapat memberikan manfaat sebagai dasar pengambilan keputusan, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang profesional, akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



LAMPIRAN I KUESIONER

Judul Survei

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pembukaan Survei

Identitas Responden

1. Tanggal menerima Layanan

Tanggal: ____ / ____ / ____

2. Pendidikan

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Tidak Sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

3. Usia

Nilai: _____

4. Pekerjaan

(Pilih satu jawaban)

- ☐ TNI/POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRASWASTA
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Petani/Nelayan
- ☐ Pekerja Lepas/Freelance
- ☐ Pensiunan
- ☐ Tidak Bekerja
- ☐ Lain-lain
- ☐ ASN (PNS/PPPK)

5. Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

(Boleh pilih lebih dari satu)

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- ☐ Disabilitas Fisik
- ☐ Disabilitas Intelektual
- ☐ Disabilitas Mentalan
- ☐ Disabilitas Sensory

Persyaratan

Bagian Persyaratan

6. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

7. Persyaratan yang diminta sesuai dengan yang diinformasikan

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Bagian Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

8. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

9. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Waktu Penyelesaian

Bagian Waktu Penyelesaian

10. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Biaya/Tarif

Bagian Biaya/Tarif

11. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Produk Spesifikasi jenis pelayanan

Bagian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

12. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Kompetensi pelaksana

Bagian Kompetensi Pelaksana

13. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Perilaku pelaksana

Bagian Perilaku Pelaksana

14. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Bagian Penanganan, Saran dan Masukan

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Sarana dan Prasarana

Bagian Sarana dan Prasarana

16. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Diskriminasi Layanan

Bagian Diskriminasi Layanan

17. Saya dilayani secara adil tanpa diskriminasi

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Kecurangan Pelayanan

Bagian Kecurangan Pelayanan

18. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa adanya kecurangan

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Penerimaan Di Luar Ketentuan

Bagian Penerimaan Di Luar Ketentuan

19. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Pungutan Liar

Bagian Pungutan Liar

20. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Percaloan

Bagian Percaloan

21. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Penutup

22. Kritik dan Saran

23. Pada skala 1 sampai 10, di mana 1 berarti tidak percaya sama sekali dan 10 berarti sangat percaya, seberapa besar tingkat kepercayaan Anda terhadap pemerintah pusat?

(Pilih satu jawaban)

- | | | | | |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
| ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 |
| ☐ 6 | ☐ 7 | ☐ 8 | ☐ 9 | ☐ 10 |

24. Pada skala 1 sampai 10, di mana 1 berarti tidak percaya sama sekali dan 10 berarti sangat percaya, seberapa besar tingkat kepercayaan Anda terhadap pemerintah daerah?

(Pilih satu jawaban)

- | | | | | |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
| ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 |
| ☐ 6 | ☐ 7 | ☐ 8 | ☐ 9 | ☐ 10 |

Data Responden

Nama Respond*en

Email Respond*en

No. Telepon Respon*den

LAMPIRAN II

HASIL ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BERDASARKAN JENIS LAYANAN

1. *Layanan Pendampingan Pengolahan Data Statistik Sektoral*

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,684	92,10	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,553	88,83	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,737	93,43	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,632	90,80	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,79	94,75	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,684	92,10	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,737	93,43	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,79	94,75	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,684	92,10	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,70	
Rata-Rata Konversi Indeks				92,48	
Kategori				A (Sangat Baik)	

2. *Layanan Metadata dan Rekomendasi Kegiatan Statistik*

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,71	92,75	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,631	90,78	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,684	92,10	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,79	94,75	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,79	94,75	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,684	92,10	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,631	90,78	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,737	93,43	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,737	93,43	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,71	
Rata-Rata Konversi Indeks				92,76	
Kategori				A (Sangat Baik)	

3. *Layanan Open Data Kota Cimahi*

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,625	90,63	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,593	89,83	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,625	90,63	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,687	92,18	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,625	90,63	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,625	90,63	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,562	89,05	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,625	90,63	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,687	92,18	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,63	
Rata-Rata Konversi Indeks				90,71	
Kategori				A (Sangat Baik)	

4. *Layanan Call Center Cimahi Campernik Mantap 112*

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,58	89,50	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,75	93,75	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,78	94,50	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,5	87,50	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,67	91,75	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,67	91,75	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,61	90,25	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,72	93,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,67	91,75	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,66	
Rata-Rata Konversi Indeks				91,53	
Kategori				A (Sangat Baik)	

5. *Layanan Publikasi Media Massa*

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,853	96,33	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,882	97,05	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,823	95,58	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,941	98,53	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,882	97,05	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,882	97,05	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,882	97,05	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,882	97,05	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,882	97,05	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,88	
Rata-Rata Konversi Indeks				96,97	
Kategori				A (Sangat Baik)	

6. *Layanan Publikasi Website dan Media Sosial*

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,692	92,30	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,712	92,80	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,615	90,38	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,5	87,50	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,769	94,23	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,769	94,23	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,692	92,30	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,846	96,15	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,731	93,28	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,70	
Rata-Rata Konversi Indeks				92,57	
Kategori				A (Sangat Baik)	

7. Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,481	87,03	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,432	85,80	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,409	85,23	B	Baik
U4	Biaya / tarif	3,591	89,78	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,591	89,78	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,409	85,23	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,591	89,78	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,5	87,50	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,454	86,35	B	Baik
Rata-Rata Indeks				3,50	
Rata-Rata Konversi Indeks				87,38	
Kategori				B (Baik)	

8. Layanan Infrastruktur Server, Subdomain, Hosting, dan Backup Data

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,857	96,43	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,714	92,85	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,714	92,85	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,571	89,28	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,714	92,85	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,857	96,43	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,643	91,08	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,857	96,43	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,714	92,85	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,74	
Rata-Rata Konversi Indeks				93,45	
Kategori				A (Sangat Baik)	

9. Layanan Wifi Publik

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,36	84,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33	83,25	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,33	83,25	B	Baik
U4	Biaya / tarif	3,14	78,50	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,24	81,00	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,33	83,25	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,43	85,75	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,38	84,50	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,45	86,25	B	Baik
Rata-Rata Indeks				3,33	
Rata-Rata Konversi Indeks				83,31	
Kategori				B (Baik)	

10. Layanan Pemanfaatan Internet

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,423	85,58	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,538	88,45	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,538	88,45	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,385	84,63	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,538	88,45	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,538	88,45	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,538	88,45	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,461	86,53	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,577	89,43	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,50	
Rata-Rata Konversi Indeks				87,60	
Kategori				B (Baik)	

11. Layanan Video Conference

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,636	90,90	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,773	94,33	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,818	95,45	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,546	88,65	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,727	93,18	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,682	92,05	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,773	94,33	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,454	86,35	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,546	88,65	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,66	
Rata-Rata Konversi Indeks				91,54	
Kategori				A (Sangat Baik)	

12. Layanan Command Center

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,57	89,25	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,65	91,25	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,52	88,00	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,57	89,25	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,48	87,00	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,65	91,25	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,57	89,25	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,57	89,25	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,61	90,25	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,58	
Rata-Rata Konversi Indeks				89,42	
Kategori				A (Sangat Baik)	

13. Layanan Hosting Aplikasi Berbasis Web Perangkat Daerah

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,487	87,18	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,592	89,80	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,553	88,83	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,474	86,85	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,553	88,83	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,513	87,83	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,565	89,13	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,5	87,50	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,54	88,50	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,53	
Rata-Rata Konversi Indeks				88,27	
Kategori				B (Baik)	

14. Layanan Permohonan dan Pemanfaatan Akun Cimahi Drive

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,654	91,35	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,615	90,38	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,615	90,38	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,769	94,23	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,615	90,38	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,538	88,45	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,654	91,35	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,538	88,45	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,692	92,30	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,63	
Rata-Rata Konversi Indeks				90,81	
Kategori				A (Sangat Baik)	

15. Layanan Fasilitas Integrasi dan Interoperabilitas Data/Sistem Informasi Melalui SPLPD (MANTRA)

U1	Persyaratan	3,714	92,85	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,786	94,65	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,928	98,20	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,857	96,43	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,786	94,65	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,643	91,08	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,714	92,85	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,643	91,08	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,714	92,85	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,75	
Rata-Rata Konversi Indeks				93,85	
Kategori				A (Sangat Baik)	

16. Layanan Pendaftaran Penyelenggaraan Sistem Elektronik (PSE)

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,75	93,75	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,458	86,45	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,417	85,43	B	Baik
U4	Biaya / tarif	3,583	89,58	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,583	89,58	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,375	84,38	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,5	87,50	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,5	87,50	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,458	86,45	B	Baik
Rata-Rata Indeks				3,51	
Rata-Rata Konversi Indeks				87,84	
Kategori				B (Baik)	

17. Layanan Repository Source Code dan Manajemen Versi Aplikasi

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,719	92,98	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,781	94,53	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,812	95,30	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,875	96,88	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,812	95,30	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,781	94,53	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,719	92,98	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,687	92,18	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,625	90,63	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,76	
Rata-Rata Konversi Indeks				93,92	
Kategori				A (Sangat Baik)	

18. Layanan CSIRT

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,577	89,43	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,603	90,08	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,548	88,70	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,514	87,85	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,594	89,85	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,566	89,15	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,617	90,43	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,588	89,70	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,6	90,00	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,58	
Rata-Rata Konversi Indeks				89,46	
Kategori				A (Sangat Baik)	

19. Layanan LSE Resmi Kedinasan @cimahikota.go.id

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,7	92,50	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,8	95,00	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,8	95,00	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,2	80,00	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,8	95,00	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,8	95,00	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,8	95,00	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,8	95,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,8	95,00	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,72	
Rata-Rata Konversi Indeks				93,06	
Kategori				A (Sangat Baik)	

20. Layanan Pemanfaatan TTE

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,523	88,08	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,568	89,20	A	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,546	88,65	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,409	85,23	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,546	88,65	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,591	89,78	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,636	90,90	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,591	89,78	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,636	90,90	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,56	
Rata-Rata Konversi Indeks				89,02	
Kategori				A (Sangat Baik)	

21. Layanan Secure Coding

NO	UNSUR PELAYANAN	Indeks	Konversi Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,45	86,25	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45	86,25	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,6	90,00	A	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,7	92,50	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,8	95,00	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,6	90,00	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,5	87,50	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,5	87,50	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,7	92,50	A	Sangat Baik
Rata-Rata Indeks				3,59	
Rata-Rata Konversi Indeks				89,72	
Kategori				A (Sangat Baik)	