

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MAJALENGKA
TAHUN 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	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Jenis Layanan)	9
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	15
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	15
BAB VI	18
KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	19
Kuesioner	19
Hasil Pengolahan Data	20
Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka adalah tim yang telah dibentuk oleh pimpinan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif 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** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika pada hari Senin sampai Jumat dari jam 07:30 – 15:30 WIB. Serta untuk layanan call center 112 itu setiap hari dengan layanan 24 jam. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari – Juni 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juni - September	60

		2025	
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (120) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 120 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 91 orang. Berikut tabel Krejcie and Morgan:

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 91 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	38	41,8%
		PEREMPUAN	53	58,2%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0,0%
		SLTP	0	0,0%
		SLTA	16	17,6%
		DIII	12	13,2%
		SI	54	59,3%
		S2	9	9,9%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLISI	70	76,9%
		PELAJAR	9	9,9%
		SWASTA	2	2,2%
		WIRAUUSAHA	2	2,2%
		LAINNYA	8	8,8%
4	JENIS LAYANAN	PPID	33	36.26%
		Call Center 112	37	40.66%
		SP4N LAPOR!	13	14.29%
		Layanan Fasilitasi Zoom/Live Streaming	5	5.49%
		Layanan Keamanan Sistem Informasi (CSIRT)	2	2.20%
		Layanan Publikasi Media	1	1.10%

			91	100,0%
--	--	--	----	--------

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi SKM Online dan diperoleh hasil sebagai berikut :

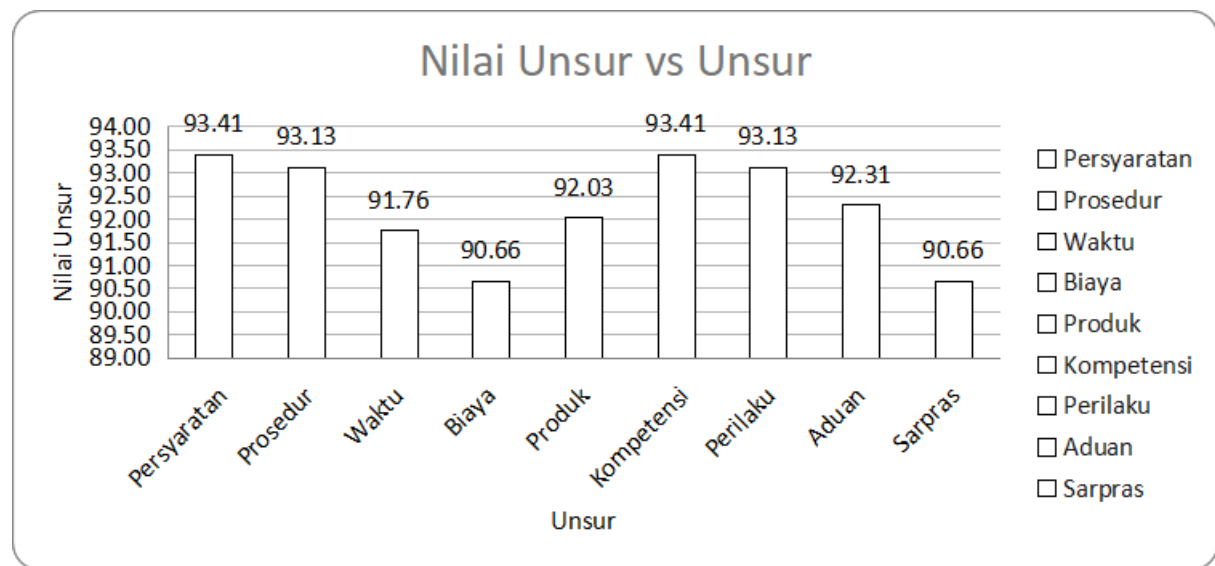
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,74	3,73	3,67	3,63	3,68	3,74	3,73	3,69	3,63
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM	92,28 (A atau Sangat Baik)								

**IKM per Unsur pada Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Majalengka
Tahun 2025**

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Respon- den	Persy- aratan	Pros- edur	Wak- tu	Biay- a	Pro- duk	Kom- pete- nsi	Peril- aku	Adu- an	Sarp- ras	IKM per Jenis Layanan
1	PPID	33	93.94	92.42	92.42	90.91	90.15	93.94	91.67	90.91	90.91	91.92
2	Call Center 112	37	93.24	92.57	91.22	91.89	90.54	92.57	93.24	93.24	90.54	92.12
3	SP4N LAPOR!	13	94.23	94.23	94.23	96.15	92.31	94.23	96.15	96.15	92.31	94.44
4	Layanan Fasilitasi Zoom/Live Streaming	5	90	95	85	90	90	95	95	85	85	90
5	Layanan Keamanan Sistem Informasi (CSIRT)	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
6	Layanan Publikasi Media	1	75	100	75	75	75	75	75	75	75	77.78
Rerata IKM Per Unsur			93.41	93.13	91.76	90.66	92.03	93.41	93.13	92.31	90.66	92,28
IKM Unit Layanan			92,28									
Mutu Unit Layanan			(A atau Sangat Baik)									

Grafik nilai SKM per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Sarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,63. Selanjutnya Biaya yang mendapatkan nilai 3,63 adalah nilai terendah kedua.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3,74, dan Kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,74.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Tindak lanjut aduan dari instansi terkait, lama”.
- “Pelayanan sudah bagus, namun perlu ditingkatkan lagi sarana dan prasarananya”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Asumsi atau persepsi responden yang mungkin mengira terdapat biaya terkait layanan yang ada, namun fakta di lapangan seluruh layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika adalah gratis.
- Fasilitas sarana dan prasarana diharapkan lebih banyak lagi dan terbaru.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

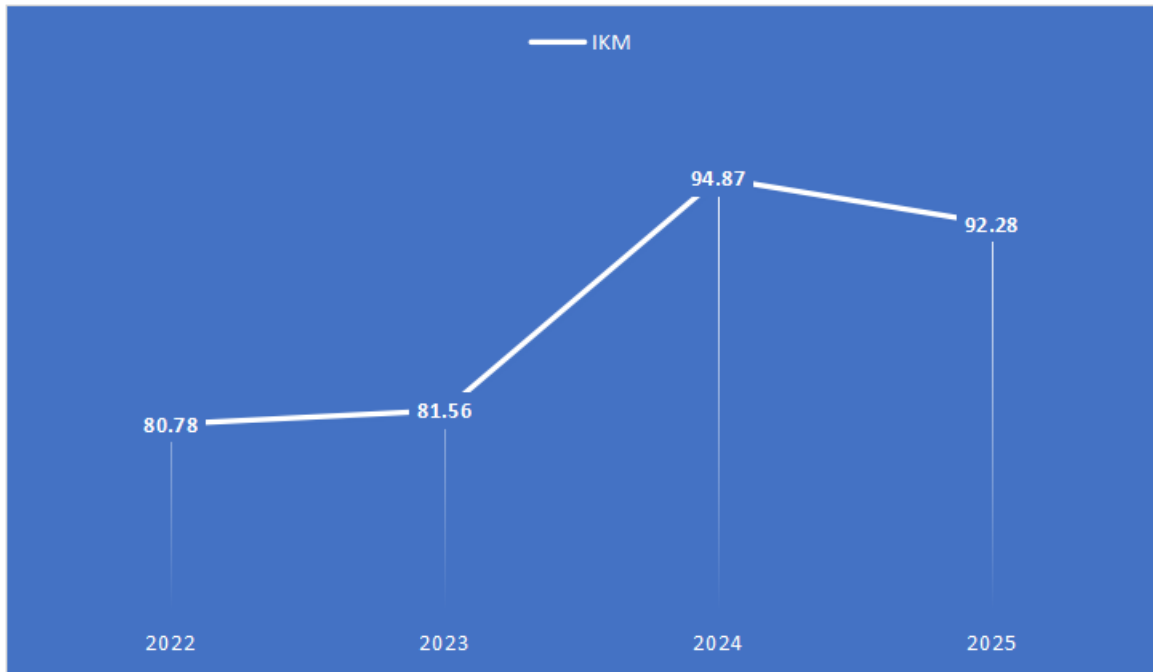
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana	Penataaan ruang call center yang representatif dan nyaman serta perangkat PC dan headphone				✓	Bidang IKP
2	Biaya	Pemenuhan anggaran dalam peningkatan layanan aplikasi telephony			✓		Bidang IKP

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan **Dinas Komunikasi dan Informatika** Kabupaten Majalengka dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Nilai SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka
Tahun 2022 – 2025**



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 hingga 2025 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka.

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	Nilai IKM
1	Persyaratan	23,42
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	34,08
3	Waktu Penyelesaian	33,92
4	Biaya/Tarif	43,46
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	34,68
6	Kompetensi Pelaksana	34,58
7	Perilaku Pelaksana	87,6
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	42,3
9	Sarana dan Prasarana	34,52

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Komunikasi dan Informatika telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan SP4N Lapor

No	Rencana Tindak Lanjut Tahun Sebelumnya	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Aplikasi Mobile & Web PPID Majalengka	Belum	- Fitur: permohonan informasi, tracking, notifikasi, unduh dokumen digital. - Terhubung dengan PPID pembantu (OPD/kecamatan).	-	Belum terealisasi karena anggaran tidak ada
2	Chatbot PPID (WhatsApp)	Belum	Layanan otomatis 24 jam menjawab pertanyaan umum (prosedur, batas waktu, jenis informasi).	-	Belum terealisasi karena anggaran tidak ada
3	Dashboard Transparansi Kinerja PPID	Sudah	- Ditampilkan di website resmi. - Menyajikan data permohonan, waktu respon, tingkat kepuasan pemohon.	-	Belum terealisasi karena anggaran tidak ada

2. Pelayanan Kedaruratan Majalengka (Call Center 112)

No	Rencana Tindak Lanjut Tahun Sebelumnya	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Layanan pengaduan masyarakat yang terintegrasi dengan call center 112	Belum	-	-	Belum terealisasi karena anggaran tidak ada
2	Panggilan ongoing yang belum ada dalam aplikasi call center 112	Belum	-	-	Belum terealisasi karena anggaran tidak ada
3	Channel medsos belum terintegrasi dengan layanan call center 112	Belum	-	-	Belum terealisasi karena anggaran tidak ada

2. Pelayanan Fasilitas Zoom/Live Streaming

No	Rencana Tindak Lanjut Tahun Sebelumnya	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Layanan zoom meet tahun 2024 memiliki 5 akun	Sudah	Kondisi eksisting akun zoom meet yang dimiliki Diskominfo tahun 2025 hanya memiliki 2 akun	-	Efisiensi anggaran hal ini seringkali menjadi kendala dalam pelayanan fasilitasi zoom meet, karena seringkali dalam 1 hari yang sama kita harus melayani 3 dinas pemohon zoom meet

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari 2025 hingga September 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 92,28. Dengan target nilai IKM pada Tahun 2025 adalah 92,31 (Sangat Baik), sehingga capaian IKM Tahun 2025 sebesar 92,28%. Meskipun demikian, nilai IKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,63. Selanjutnya Biaya yang mendapatkan nilai 3,63 adalah nilai terendah kedua.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3,74, dan Kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,74.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Komunikasi dan Informatika telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 90,66% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Majalengka, 29 September 2025

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika



IRWAN, ST., S.Kom., MM.

NIP. 19791014 201001 1 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

1.27 41% SKM

SURVEY

Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika

- Kabupaten Majalengka

1 of 4
Masukan Data Informasi Personal

No Handphone

Pekerjaan
PNS/TNI/POLRI

Pendidikan
SI

21- Laki - Laki Perempuan

Next

1.28 40% SKM

SURVEY

Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika

- Kabupaten Majalengka

2 of 4
Pilih Pelayanan yang telah anda kunjungi

Pelayanan
Layanan Fasilitasi Zoom/Live Streaming

Prev Next

©2023 SKMMJL
Pemerintah Daerah Kabupaten Majalengka

1.29 40% SKM

SURVEY

Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika

- Kabupaten Majalengka

3 of 4

Persyaratan	Kompetensi Petugas
★★★★★	★★★★★
Prosedur	Perilaku Petugas
★★★★★	★★★★★
Waktu Pelaksanaan	Pengaduan
★★★★★	★★★★★
Biaya Layanan	Sarana Prasarana
★★★★★	★★★★★
Produk Layanan	
★★★★★	

★ = Sangat Tidak Puas ★★ = Tidak Puas
★★★ = Puas ★★★★ = Sangat Puas

1.29 40% SKM

SURVEY

Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika

- Kabupaten Majalengka

4 of 4
Berikan komentar dan Saran

Masukan Pengalaman anda dan komentar

Prev Submit

©2023 SKMMJL
Pemerintah Daerah Kabupaten Majalengka

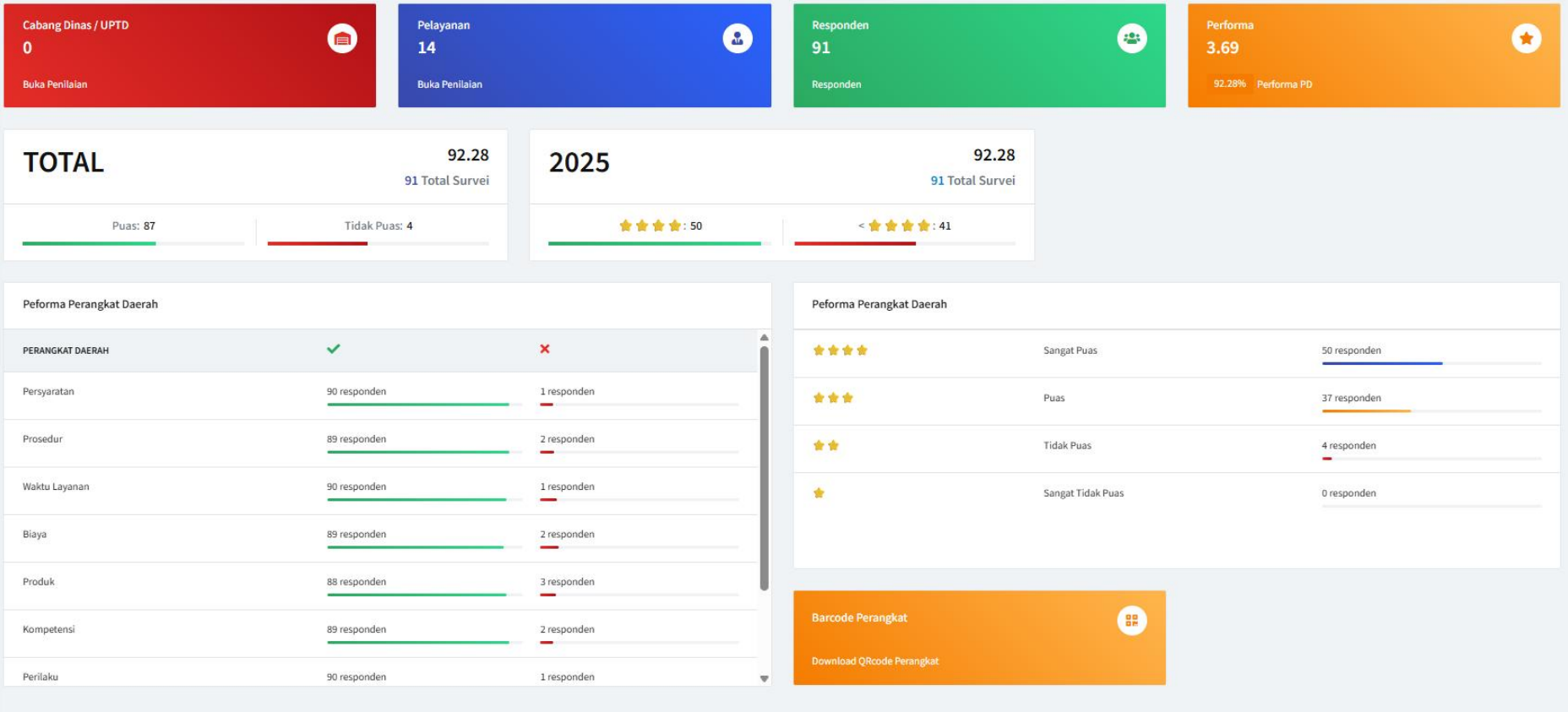
2. Hasil Olah Data SKM

[illegible]

49	2025-08-20 19:24:58		31-40	L	S1	PEGAWAI SWASTA	41	Call Center 112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	2025-08-20 19:25:18		51-60	L	S1	PNS/TNI/POLRI	42	Call Center 112	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3,1
51	2025-08-20 19:26:57		51-60	L	S1	PNS/TNI/POLRI	43	PPID	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	2025-08-20 19:30:59		41-50	P	S2	PNS/TNI/POLRI	44	PPID	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	2025-08-20 19:31:45		31-40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	45	Call Center 112	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3,8
54	2025-08-20 19:33:13		21-30	P	D1/D2/D3	PNS/TNI/POLRI	46	PPID	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	2025-08-20 19:34:19		31-40	P	D1/D2/D3	PNS/TNI/POLRI	47	PPID	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3,7
56	2025-08-20 19:34:30		31-40	P	D1/D2/D3	PNS/TNI/POLRI	48	Call Center 112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	2025-08-20 19:35:52		41-50	P	S1	PNS/TNI/POLRI	49	Call Center 112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	2025-08-20 19:36:50		31-40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	50	PPID	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	2025-08-20 19:37:40		51-60	P	S1	PNS/TNI/POLRI	51	PPID	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	2025-08-20 19:40:13		51-60	L	S1	PNS/TNI/POLRI	52	PPID	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2,6
61	2025-08-20 19:41:07		41-50	P	S2	PNS/TNI/POLRI	53	Call Center 112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	2025-08-20 19:41:35		31-40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	54	Call Center 112	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3,8
63	2025-08-20 19:41:52		51-60	P	S1	PNS/TNI/POLRI	55	Call Center 112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	2025-08-20 19:51:00		51-60	P	S1	PNS/TNI/POLRI	56	Call Center 112	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3,1
65	2025-08-20 19:58:20		31-40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	57	PPID	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	2025-08-20 19:58:36		31-40	L	SMA	PNS/TNI/POLRI	58	PPID	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	2025-08-20 20:00:52		51-60	P	S1	PNS/TNI/POLRI	59	SP4N LAPOR!	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3,6
68	2025-08-20 20:03:36		41-50	P	S1	PNS/TNI/POLRI	60	Call Center 112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	2025-08-20 20:03:53		41-50	P	D1/D2/D3	PNS/TNI/POLRI	61	PPID	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3,8
70	2025-08-20 20:07:33		41-50	P	S1	PNS/TNI/POLRI	62	Call Center 112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	2025-08-20 20:07:55		41-50	P	S1	PNS/TNI/POLRI	63	PPID	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	2025-08-20 20:08:34		51-60	L	D1/D2/D3	PNS/TNI/POLRI	64	PPID	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	2025-08-20 20:12:26		21-30	P	S2	PNS/TNI/POLRI	65	SP4N LAPOR!	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	2025-08-20 20:19:30		41-50	P	D1/D2/D3	PNS/TNI/POLRI	66	PPID	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2,8
75	2025-08-20 20:38:12		21-30	P	S1	PNS/TNI/POLRI	67	SP4N LAPOR!	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	2025-08-20 20:40:40		21-30	P	S1	PNS/TNI/POLRI	68	Call Center 112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	2025-08-20 20:45:52		51-60	L	SMA	PNS/TNI/POLRI	69	Call Center 112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	2025-08-20 20:50:45		21-30	P	S1	PNS/TNI/POLRI	70	Call Center 112	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3,4
79	2025-08-20 20:56:50		41-50	P	D1/D2/D3	PNS/TNI/POLRI	71	Call Center 112	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2,3
80	2025-08-20 21:09:28		51-60	P	D1/D2/D3	PNS/TNI/POLRI	72	PPID	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	2025-08-21 04:17:59		41-50	P	S1	PNS/TNI/POLRI	73	Call Center 112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	2025-08-21 06:57:21		51-60	P	D1/D2/D3	PNS/TNI/POLRI	74	Call Center 112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	2025-08-21 08:57:06		41-50	L	SMA	LAINNYA	75	Call Center 112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	2025-08-21 11:42:04		41-50	P	S1	PNS/TNI/POLRI	76	PPID	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,9
85	2025-08-26 09:44:07		51-60	L	SMA	LAINNYA	77	Call Center 112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	2025-09-10 10:01:04		51-60	P	S1	PNS/TNI/POLRI	78	PPID	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	2025-09-10 10:10:46		31-40	L	D1/D2/D3	LAINNYA	79	PPID	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3,7
88	2025-09-10 12:40:12		20	P	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	80	SP4N LAPOR!	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	2025-09-10 13:48:47		20	P	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	81	Call Center 112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	2025-09-12 17:27:52		51-60	L	S1	PNS/TNI/POLRI	82	Layanan Fasilitas Zoom/Live Streaming	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	2025-09-12 17:34:59		51-60	L	S1	PNS/TNI/POLRI	83	PPID	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	2025-09-12 17:36:18		31-40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	84	Layanan Fasilitas Zoom/Live Streaming	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3,7
93	2025-09-12 17:48:12		21-30	L	S1	PNS/TNI/POLRI	85	Layanan Fasilitas Zoom/Live Streaming	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3,3
94	2025-09-12 20:23:18		21-30	P	D1/D2/D3	PNS/TNI/POLRI	86	Layanan Fasilitas Zoom/Live Streaming	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	2025-09-15 12:38:23		51-60	L	S1	WIRASWASTA	87	Layanan Keamanan Sistem Informasi (CSIRT)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	2025-09-15 14:18:59		20	P	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	88	Layanan Keamanan Sistem Informasi (CSIRT)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

97	2025-09-15 15:22:35		51-60	P	S1	PNS/TNI/POLRI	89	Layanan Publikasi Media	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3,1
98	2025-09-16 07:28:56		21-30	L	S1	PNS/TNI/POLRI	90	Call Center 112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	2025-09-18 11:45:01		31-40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	91	Layanan Fasilitas Zoom/Live Streaming	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM





PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MAJALENGKA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



<https://simonevyanlik.majalengkakab.go.id/>



Terimakasih telah membantu Dinas Komunikasi dan Informatika
menjadi lebih baik dengan mengisi survey.



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MAJALENGKA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MAJALENGKA

NILAI IKM

92,28

RESPONDEN

JUMLAH	91 Orang		
JENIS KELAMIN	L	38 Orang	P 53 Orang
PENDIDIKAN	SD	0 Orang	
	SMP	0 Orang	
	SMA	16 Orang	
	D1	12 Orang	
	S1	54 Orang	
	S2	9 Orang	

PERIODE 1 Januari 2025 - 23 September 2025