



LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA
KOTA MADIUN



2025

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan kinerja birokrasi yang profesional, transparan, dan berorientasi pada hasil. Oleh karena itu, upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas layanan yang diberikan senantiasa relevan dengan kebutuhan masyarakat dan sejalan dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagai wujud pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Madiun melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu instrumen untuk menilai pelaksanaan pelayanan pada setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, serta menjadi dasar bagi penyusunan langkah perbaikan yang berkelanjutan.

Pada tahun 2025, Pemerintah Kota Madiun bekerja sama dengan KOKEK Consulting dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil survei ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Madiun. KOKEK Consulting selaku pelaksana kegiatan, menyampaikan terima kasih atas dukungan seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta responden yang telah berpartisipasi dalam kegiatan ini. Selanjutnya, Unit kerja terkait diharapkan dapat menindaklanjuti hasil dari evaluasi pelayanan ini agar mutu layanan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terus meningkat. Semoga hasil survei ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi terwujudnya pelayanan publik yang semakin baik, profesional, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hormat kami,

KOKEK Consulting



DAFTAR ISI

Kata Pengantar		i
Daftar Isi		ii
Bab I Pendahuluan		
1.1 Latar Belakang		- 1
1.2 Tujuan dan Manfaat		- 2
1.3 Metode Pengumpulan Data		- 2
1.4 Waktu Pelaksanaan		- 4
1.5 Penentuan Jumlah Responden		- 4
1.6 Pengukuran Skala Likert dan Kategori Penilaian Kepuasan Masyarakat		- 4
1.7 Dasar Hukum Pelaksanaan SKM		- 5
Bab II Analisis Data SKM		
2.1 Analisis Responden		- 7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat per Jenis Layanan		- 8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut		- 10
2.4 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat		- 19
Bab III Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya		
Tindaklanjut SKM Sebelumnya		- 21
Bab IV Kesimpulan		
Kesimpulan		- 25
Lampiran		
1. Kuesioner		26
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM		28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat saat ini semakin kritis dan dinamis dalam menilai pelayanan publik. Tidak hanya terpenuhinya kebutuhan layanan yang diperhatikan, namun mutu dan kualitas pelayanan juga menjadi salah satu tuntutan utama. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang lebih baik, transparan, partisipatif, akuntabel, serta mampu menjawab harapan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas akan berdampak langsung pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta menjadi salah satu indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan prinsip pembangunan berkelanjutan, dimana masyarakat memiliki hak untuk menilai dan memberikan masukan atas kualitas pelayanan yang diterimanya. Keterlibatan masyarakat ini menjadi sangat penting agar kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Namun demikian, pelayanan publik yang diberikan pemerintah masih menghadapi berbagai tantangan. Tidak jarang masih ditemui keluhan masyarakat, baik yang disampaikan melalui media sosial, media massa maupun secara langsung. Apabila keluhan tersebut tidak ditangani secara cepat dan tepat, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya berkelanjutan berupa evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik.

Salah satu instrumen penting dalam evaluasi pelayanan publik adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat, penyelenggara pelayanan dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta memperoleh masukan yang berguna sebagai dasar penetapan kebijakan dan program perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Sejalan dengan hal tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil pengukuran ini diharapkan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan maupun program peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan tepat sasaran. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei

pada periode Tahun 2024 (sebelumnya) sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Maksud dan tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- Mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.
- Mendapatkan *feedback*/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Manfaat dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.
- Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun secara periodik.
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggunakan metode wawancara secara langsung (*face to face*) dan secara *online* melalui pengisian link/barcode yang diedarkan ke pengguna layanan. Kuesioner dari Survei Kepuasan Masyarakat telah disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 variabel pengukuran kepuasan. Tabel dibawah ini menyajikan variabel atau unsur penelitian yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, beserta definisi operasionalnya:

Tabel 1 Variabel Penelitian Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur Penelitian	No.	Definisi Operasional
Persyaratan	1.	Ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat
Sistem, mekanisme dan prosedur	2.	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya
Waktu penyelesaian	3.	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
Biaya/tarif	4.	Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan	5.	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
Kompetensi pelaksana	6.	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
Perilaku pelaksana	7.	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan
Penanganan pengaduan	8.	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
Sarana dan prasarana	9.	Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid

Variabel Tambahan pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun Tahun 2025:

- T.1. Saran atau masukan khusus terkait mekanisme pelayanan (persyaratan, prosedur dan waktu) yang diterima;
- T.2. Saran atau masukan khusus terkait perilaku dan kemampuan petugas yang diterima;
- T.3. Saran atau masukan khusus terkait Sarana dan Prasarana yang tersedia di Unit Kerja pelayanan publik yang didatangi;
- T.4. Saran atau masukan khusus apabila pernah menyampaikan keluhan atau pengaduan.

1.4 Waktu Pelaksanaan

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. Jumlah responden yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini dihitung menggunakan rumus Krejcie sebagai berikut:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Keterangan :

- S = Jumlah sampel
- λ^2 = Lamda (faktor pengali) dengan $dk = 1$,
(taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lamda 3,841)
- N = Populasi
- $P = Q = 0,5$ (populasi menyebar normal)
- d = 0,05

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Diketahui jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam perhitungan adalah 85 orang, dan saat pelaksanaan survei sampel yang diperoleh sebesar 85 responden.

1.6 Pengukuran Skala Likert dan Kategori Penilaian Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{\text{jml unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ tertimbang} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Setelah survei selesai dilaksanakan, data yang telah masuk akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan aplikasi *surveiku.com*, dan *software* statistik SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan keluaran Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berikut kategori nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik:

Tabel 2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

1.7 Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku, antara lain sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;



3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 85 responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3 Profil Responden SKM di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

No.	Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki – laki	45	52,94%
		Perempuan	40	47,06%
2.	Usia	16 – 25 th	14	16,47%
		26 – 35 th	24	28,24%
		36 – 45 th	23	27,06%
		46 – 55 th	18	21,18%
		55 – 65 th	6	7,06%
		> 65 th	0	0,00%
3.	Pendidikan Terakhir	SD ke bawah	0	0,00%
		SMP	0	0,00%
		SMA/SMK	17	20,00%
		D1-D2-D3-D4	16	18,82%
		S-1	43	50,59%
		S-2	9	10,59%
4.	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	52	61,18%
		Pegawai Swasta	8	9,41%
		Pelajar/Mahasiswa	8	9,41%
		Wiraswasta/Wirausaha	4	4,71%
		Ibu Rumah Tangga	2	2,35%
		Lainnya	11	12,94%
5.	Status Penyandang Disabilitas/Pendamping Penyandang Disabilitas	Tidak	85	100,00%
		Ya	0	0,00%
6.	Jenis Disabilitas yang Dimiliki/Didampingi:	Disabilitas Fisik	0	0,00%
		Disabilitas Intelektual	0	0,00%
		Disabilitas Mental	0	0,00%
		Disabilitas Sensorik	0	0,00%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

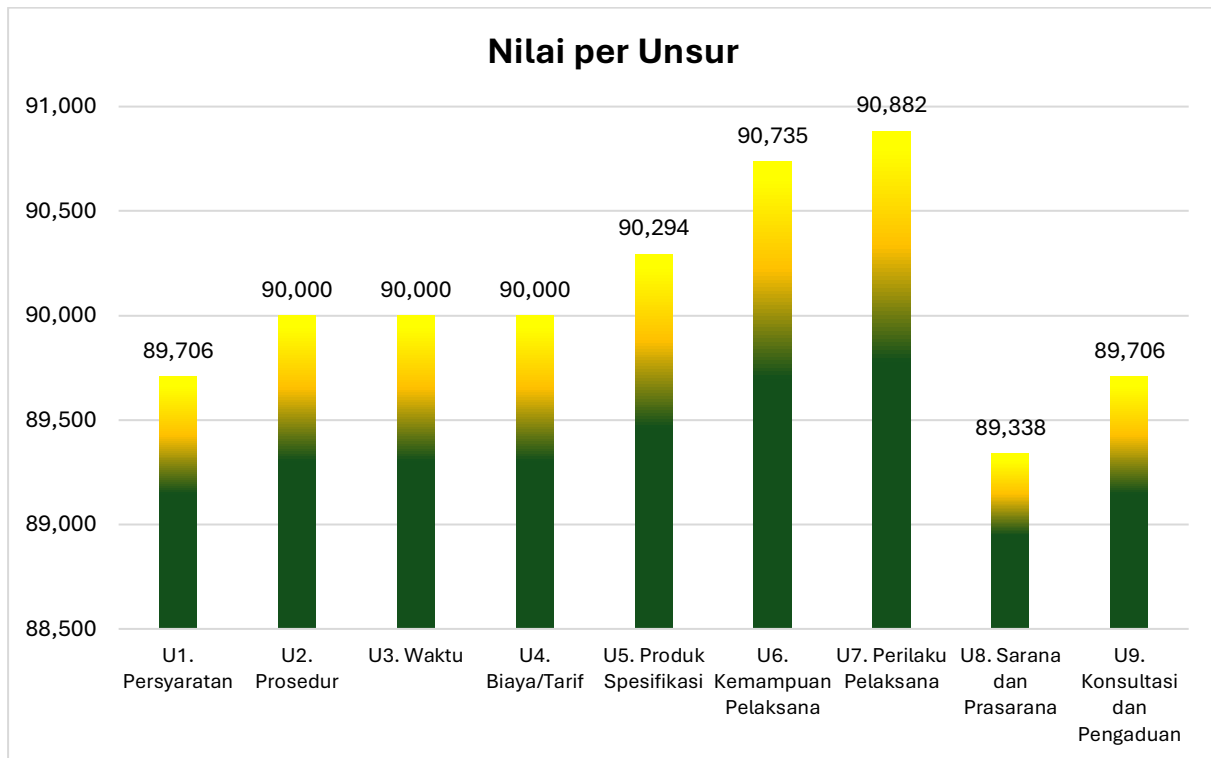
Berdasarkan hasil pengumpulan data, berikut disajikan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun:

Tabel 4 Perhitungan Nilai Unsur IKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM
1.	Pelayanan GCIO (Government Chief Information Officer)	9	94,44	97,22	97,22	97,22	97,22	100,00	97,22	94,44	97,22	96,91
2.	Pelayanan Fasilitas TTE (Tanda Tangan Elektronik)	19	88,16	88,16	88,16	92,11	88,16	90,79	89,47	88,16	88,16	89,04
3.	Pelayanan AWAK SIGAP (Anda WA, Kami Siap Segera Tanggap)	8	90,63	93,75	87,50	87,50	90,63	90,63	93,75	90,63	87,50	90,28
4.	Pelayanan Kelas Sahabat	3	91,67	91,67	100,00	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	96,30
5.	Pelayanan Rasa Warga (Radio Suara Madiun Menyapa Warga)	6	91,67	91,67	91,67	91,67	91,67	87,50	91,67	91,67	91,67	91,20
6.	Pelayanan Data Statistik Sektoral	9	83,33	88,89	86,11	88,89	83,33	83,33	83,33	86,11	86,11	85,49
7.	Pelayanan Pemeliharaan Jaringan Internet dan Internet	6	91,67	91,67	95,83	87,50	91,67	83,33	91,67	91,67	91,67	90,74
8.	Pelayanan Pembuatan dan Pengembangan Aplikasi	2	100,00	87,50	87,50	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	87,50	95,83



No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM
9.	Pelayanan Profit M-Tech	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
10.	Pelayanan Pemberian Informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)	18	90,28	87,50	88,89	87,50	90,28	90,28	90,28	88,89	88,89	89,20
11.	Pelayanan Pelatihan TIK	1	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
12.	Pelayanan Layanan Aspirasi dan Solusi di LPPL Radio Suara Madiun	2	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50
13.	Pelayanan Layanan Call Center 112	1	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
Rata-Rata IKM per Unsur			89,706	90,000	90,000	90,000	90,294	90,735	90,882	89,338	89,706	
Nilai IKM Unit Pelayanan (Skala 100)			90,074									
Mutu Unit Pelayanan			SANGAT BAIK (A)									



Gambar 1 Grafik Nilai Unsur IKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas, unsur yang mendapatkan apresiasi tinggi dari masyarakat, yaitu unsur Perilaku Pelaksana (U7), unsur Kemampuan Pelaksana (U7), dan Produk Spesifikasi (U5). Penilaian ini menunjukkan tingginya apresiasi responden terhadap kualitas layanan pada ketiga unsur tersebut. Secara keseluruhan, dari 9 unsur yang dinilai, seluruh unsur masuk dalam kategori "Sangat Baik". Tidak ada unsur yang masuk dalam kategori "Baik", "Kurang Baik" dan "Tidak Baik". Perlu diketahui bahwa terdapat unsur yang masih memerlukan perhatian lebih dari Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu Sarana dan Prasarana (U8), unsur Konsultasi dan Pengaduan (U9) dan unsur Persyaratan (U1).

Selain penilaian Kuantitatif, terdapat penilaian Kualitatif dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Responden mengemukakan penilaian Kualitatif nya melalui alasan ketidakpuasan, opini/saran, serta dari pertanyaan terbuka. Berikut merupakan jawaban Kualitatif dari responden:

• Alasan Ketidakpuasan (Keluhan)

No.	Unsur	Keluhan
1.	U1. Persyaratan	-
2.	U2. Prosedur	-
3.	U3. Waktu	-
4.	U4. Biaya/Tarif	-
5.	U5. Produk Spesifikasi	-
6.	U6. Kemampuan Pelaksana	-
7.	U7. Perilaku Pelaksana	-
8.	U8. Sarana dan Prasarana	-
9.	U9. Konsultasi dan Pengaduan	-

• Opini/Saran

No.	Opini/Saran	Persentase
1.	Kualitas pelayanan yang sudah baik diharapkan dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan	17,65%
2.	Penataan ruang operator pada GCIO dapat dipertimbangkan kembali agar tidak terlalu tersembunyi	1,18%
3.	Publikasi terkait Standar Pelayanan (SP) GCIO dapat ditingkatkan agar informasi layanan lebih mudah diakses oleh Masyarakat	1,18%
4.	Diharapkan jaringan internet Wi-Fi dapat lebih stabil dan tidak mengalami gangguan secara berkala	1,18%
5.	Koordinasi antara GCIO dan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Madiun diharapkan dapat ditingkatkan	1,18%
6.	Diharapkan seluruh area jalan utama di Kota Madiun dapat difasilitasi dengan layanan internet gratis yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh warga maupun pengunjung	1,18%
7.	Fasilitas yang belum memadai diharapkan segera diperbaiki dan dilakukan pembaruan secara berkala	1,18%
8.	Respons terhadap permintaan atau pertanyaan masyarakat pada pelayanan online dapat ditingkatkan lagi	1,18%
9.	Kebersihan fasilitas toilet diharapkan dapat lebih ditingkatkan	1,18%
TOTAL		27,09%

- **Pertanyaan Terbuka**

T1. Masukan khusus untuk **mekanisme pelayanan (persyaratan, prosedur dan waktu pelayanan)**:

- Penempatan ruang operator yang tersembunyi sebaiknya ditinjau kembali, karena dapat menghambat kelancaran komunikasi ketika melakukan share monitor;
- Akan lebih efektif apabila informasi mengenai SP peminjaman GCIO turut dipasang di dekat area GCIO, tidak terbatas hanya di front office dinas;
- Pelayanan sudah berjalan dengan baik dan senantiasa ditingkatkan;
- Waktu pelayanan sebaiknya disesuaikan dengan standar pelayanan yang berlaku;
- Disarankan agar jaringan internet dapat lebih distabilkan;
- Perlu dilakukan sosialisasi tahunan terkait layanan Kominfo kepada seluruh OPD untuk mendukung peningkatan koordinasi;
- SOP penyiaran sebaiknya turut ditempatkan di ruang tunggu penyiaran;
- Akan lebih baik apabila disediakan papan informasi mengenai alur pelayanan di area luar kantor;
- Tetap selalu memberikan yang terbaik untuk masyarakat.

T2. Masukan khusus terkait **perilaku dan kemampuan petugas**:

- Lebih responsif lagi dalam memberikan pelayanan;
- Agar dipertahankan keramahannya;
- Mohon dipertimbangkan penjadwalan petugas jaringan internet secara shift agar gangguan yang terjadi di malam hari dapat segera diatasi;
- Perlu dibentuk komunitas pencinta IT yang profesional dan produktif guna mendukung pengembangan Kota Madiun sebagai kota modern dan SMART;
- Konsisten selalu dalam melayani sampai tuntas.

T3. Masukan khusus terkait **sarana dan prasarana**:

- Agar dipertahankan sarpras yang sudah bagus dan ditingkatkan;
- Perlu disediakan ruang bermain anak;
- Mohon agar kapasitas jaringan Wi-Fi ditingkatkan guna menghindari gangguan seperti lambat atau terputusnya koneksi;
- Ditingkatkan kebersihannya;
- Agar menambahkan atau menata ulang kanopi pelindung supaya kendaraan tidak terkena air hujan;
- Tempat parkir yang di area GCIO sebelah masjid mungkin bisa ditambahkan kanopi karena jika hujan pengguna layanan akan sulit mengakses area parkir;
- Perlu dilakukan penyesuaian tarif parkir mobil di area kuliner agar sesuai dengan ketentuan Perda yang berlaku;

- Mohon agar kebersihan toilet terus dijaga dan aksesnya dibuat lebih mudah.

T4. Masukan terkait mekanisme penyampaian **keluhan atau pengaduan**:

- Mohon sistem diperbaiki dan dipelihara agar kendala teknis tidak menghambat respon pengaduan;
- Mohon agar pengaduan yang masuk melalui media sosial terkait masalah jaringan Wi-Fi dapat segera ditangani dengan cepat.

Berdasarkan penilaian tersebut, telah disusun rencana tindak lanjut yang berfokus pada ketiga unsur yang masih memerlukan perhatian lebih dan diprioritaskan perbaikannya, antara lain unsur Sarana dan Prasarana (U8), unsur Konsultasi dan Pengaduan (U9) dan unsur Persyaratan (U1). Upaya ini diharapkan tidak hanya mampu memperbaiki pelayanan dan meningkatkan kepuasan dari pengguna layanan tetapi juga mampu memberikan solusi nyata atas kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna layanan. Pada Tabel dibawah ini, telah dituliskan rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan untuk perbaikan layanan kedepan:

Tabel 5 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2025

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Bukti Dukung
1.	U8. Sarana dan Prasarana	• Meningkatkan kualitas jaringan Wi-Fi dengan penjadwalan pemeliharaan/pembaharuan perangkat secara berkala	Selesai (9 Oktober 2025)	Kepala Bidang TIK	

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Bukti Dukung
					*Foto Pengecekan Router Wifi di lapangan
		Membuat jadwal pengecekan rutin sarana dan prasarana sehingga peralatan selalu berfungsi baik	Selesai (9 Oktober 2025)	Kasubag Umum dan Keuangan	 *Jadwal pengecekan rutin sarana dan prasarana
		Melakukan kerja bakti internal untuk membersihkan dan memperbaiki sarpras ringan	Selesai (9 Oktober 2025)	Kasubag Umum dan Keuangan	 *Sudah dilakukan kerja bakti internal membersihkan pagar depan kantor
		Menjalankan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) kebersihan toilet dan ketersediaan toiletries, melibatkan penggunaan checklist untuk memeriksa kebersihan lantai, dinding, kloset, wastafel, dan ketersediaan sabun, tisu, serta tempat sampah, dan mencatat setiap kondisi yang tidak layak untuk diambil tindakan perbaikannya	Selesai (9 Oktober 2025)	Kasubag Umum dan Keuangan	 *Foto toilet dilengkapi dengan check list kebersihan toilet

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Bukti Dukung
		Mempertimbangkan menambahkan petunjuk arah ruangan agar masyarakat tidak kebingungan saat akan mengunjungi GCIO/ketika ada kegiatan di GCIO	Selesai (9 Oktober 2025)	Kasubag Umum dan Keuangan	 *Penambahan informasi petunjuk arah gedung
2.	U9. Konsultasi dan Pengaduan	Membuka nomor pengaduan khusus (WA/telepon) dan mencantumkan di ruang pelayanan, website, dan media sosial.	Selesai (9 Oktober 2025)	Kasubag Umum dan Keuangan	 *Foto leaflet pengaduan AWA SIGAP di meja resepsionis
		Membuat form aduan online sederhana (Google Form) yang dapat diakses melalui QR Code/ membuat QR Code yang langsung mengarah ke SPAN LAPOR!	Selesai (9 Oktober 2025)	Kasubag Umum dan Keuangan	 *Foto QR Code yang mengarah langsung pada SPAN LAPOR! Di meja

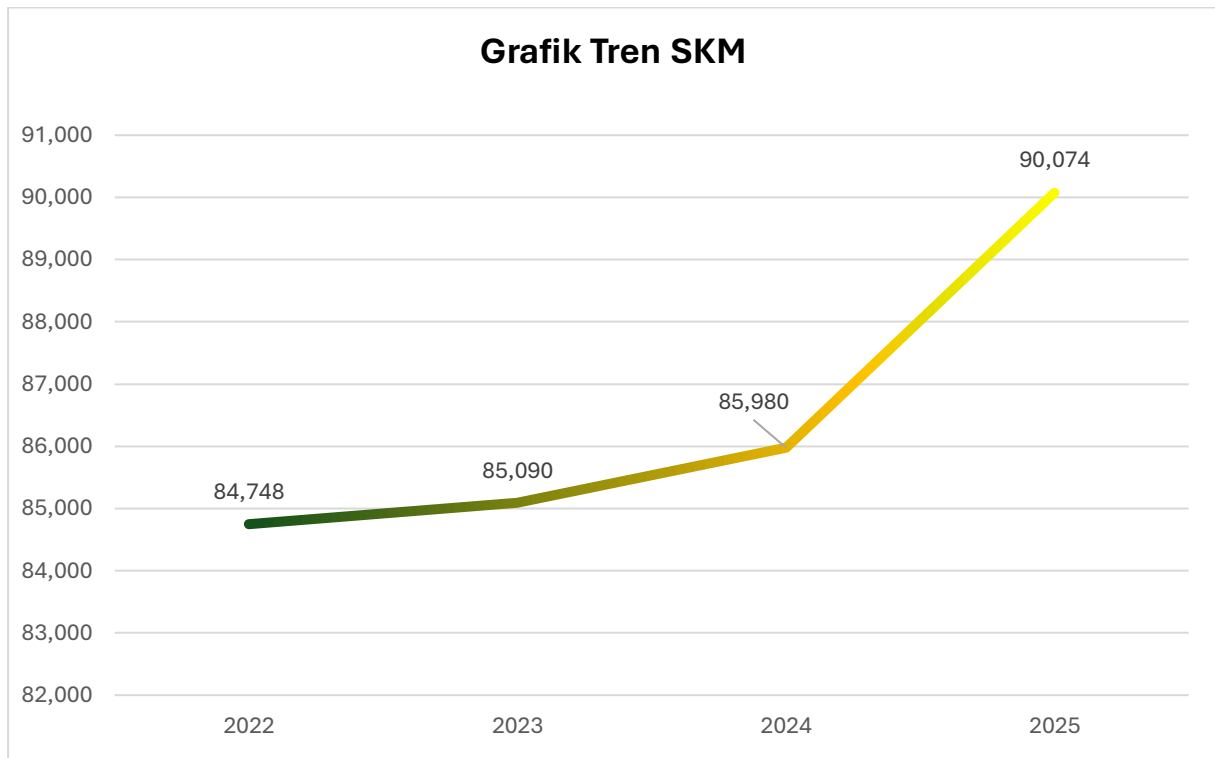
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Bukti Dukung
		Menugaskan 1 petugas khusus penerima konsultasi/pengaduan pada jam layanan	Selesai (9 Oktober 2025)	Kasubag Umum dan Keuangan	 *Foto penugasan petugas penerima konsultasi/pengaduan
		Mengoptimalkan media sosial sebagai kanal komunikasi publik	Selesai (9 Oktober 2025)	Kepala Bidang IKP	*Belum ada bukti terlampir
		Membuat laporan bulanan layanan konsultasi dan pengaduan, sampai dengan tindak lanjutnya	Selesai (9 Oktober 2025)	Kepala Bidang IKP	  *Laporan pengaduan setiap bulan
3.	U1. Persyaratan	Mempertimbangkan untuk menyediakan informasi persyaratan yang jelas dan ditempatkan di ruang tunggu	Selesai (9 Oktober 2025)	Kasubag Umum dan Keuangan	

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Bukti Dukung
					*Foto leaflet informasi pelayanan
		Menyediakan QR Code yang mengarah ke website resmi untuk detail persyaratan dan alur Layanan	Selesai (9 Oktober 2025)	Kasubag Umum dan Keuangan	 *Foto QR code yang mengarah langsung ke website resmi
		Menyusun infografis sederhana (alur persyaratan) yang mudah dipahami, ditempel di area pelayanan	Selesai (9 Oktober 2025)	Kasubag Umum dan Keuangan	 *Foto standar pelayanan yang berisi alur persyaratan pelayanan
		Membuat konten singkat berbasis visual (poster digital atau video berdurasi 1 menit) tentang persyaratan layanan yang paling sering diajukan	Selesai (9 Oktober 2025)	Kepala Bidang IKP	 *Foto video persyaratan layanan di TV ruang tunggu layanan

2.4 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik, Survei Kepuasan Masyarakat tidak cukup dilakukan sekali, melainkan perlu diselenggarakan secara periodik dan berkesinambungan.

Hasil analisis dari survei tidak hanya berguna sebagai instrumen evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan, tetapi juga menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Dengan demikian, tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun dapat diamati melalui Gambar berikut:



Gambar 2 Grafik Tren Nilai IKM Tahun 2022 - 2025

Berdasarkan Gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa tren nilai IKM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari Tahun 2022 hingga 2025. Secara keseluruhan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun periode Tahun 2024 (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6 Nilai IKM Periode Tahun 2024 (Sebelumnya)

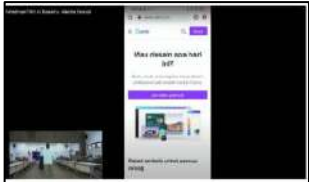
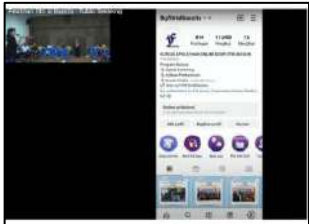
No.	Unsur	Nilai IKM
1.	Persyaratan	78,85
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	81,54
3.	Waktu penyelesaian	79,62
4.	Biaya/tarif	100,00
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	79,62
6.	Kompetensi pelaksana	85,38
7.	Perilaku pelaksana	86,54
8.	Sarana dan prasarana	83,46
9.	Penanganan pengaduan	98,85
TOTAL		85,98

Tabel diatas menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun memerlukan rekomendasi perbaikan khususnya pada 1 unsur yang paling disorot oleh masyarakat dan diharapkan peningkatan dan perbaikan layanannya diantaranya unsur Sarana dan Prasarana (U8). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 7 Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Tahun 2024 (Sebelumnya)

No.	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Tantangan/Hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi/ Bukti Dukung
1.	Hendaknya melakukan pengecekan rutin terkait fungsi dari sarana dan prasarana serta meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan serta penambahan sarana prasarana pelayanan.	Selesai	- Sudah ditindaklanjuti dengan pemasangan Kartu Monev Kebersihan sarpras Toilet oleh Petugas Kebersihan Kantor - Pemeliharaan Sarpras Pendingin Ruangan secara berkala	 *Monev kebersihan sarpras toilet oleh Petugas  *Pembersihan AC
	Jika memungkinkan menambah alat pemerluas jangkauan nirkabel atau router mesh di sekolah, kelurahan, atau titik-titik kumpul masyarakat (tempat umum) agar jangkauan wifi lebih luas.	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan penambahan jumlah router wifi di Kantor Kelurahan, Poskamling, Lapak Kelurahan dan RTH	 *Foto pemasangan router di titik penambahan Pos Kamling Jalan Perintis RT 8 RW 2

No.	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Tantangan/Hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi/ Bukti Dukung
				 *Lapak Oro Oro Ombo
	Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.	Selesai	Telah ditindaklanjuti Dengan mengikutsertakan ASN untuk mengikuti Workshop Pelayanan Prima yang diselenggarakan oleh BKPSDM Kota Madiun	 *Sertifikat telah mengikuti workshop pelayanan prima
	Jika memungkinkan meningkatkan bandwidth untuk meningkatkan kecepatan internet khususnya di sekolah dan ruang publik lainnya.	Selesai	• Untuk bandwidth di sekolah tidak pernah dibatasi, terutama untuk kegiatan belajar mengajar siswa; • Sudah dilakukan speed test wifi di sekolah	 *Speed test wi-fi

No.	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Tantangan/Hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi/ Bukti Dukung
	Memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen. Ini akan membantu petugas menjadi lebih kompeten dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.	Selesai	Telah ditindaklanjuti dengan memberikan pelatihan kepada karyawan dan karyawan Dinas Komunikasi dan Informatika.	 *Pelatihan data analyst pada karyawan Dinas Komunikasi dan Informatika.  *Pelatihan Media Sosial  *Pelatihan Public Speaking

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Pengguna layanan yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun sebanyak 85 responden. Pengisian survei didominasi oleh pengguna Pelayanan Fasilitas TTE (Tanda Tangan Elektronik) dengan responden sebanyak 19 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, secara umum mencerminkan kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai Indeks 90,074. Nilai SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja dari Tahun 2022 hingga Tahun 2025.
3. Unsur pelayanan yang masih memerlukan perhatian lebih dan diprioritaskan perbaikannya yaitu unsur Sarana dan Prasarana (U8), unsur Konsultasi dan Pengaduan (U9) dan unsur Persyaratan (U1).
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode Tahun 2024 (sebelumnya), Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100,00%.

Kota Madiun, 09 Oktober 2025
**Kepala Dinas Komunikasi Dan
Informatika Kota Madiun**



Noor Afiah, S.Kom
NIP. 19760907 200312 1 007

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KOTA MADIUN
TAHUN 2025



I. DATA UNIT PELAYANAN

Pemerintah Daerah : Kota Madiun, Provinsi Jawa Timur
Unit Pelayanan Publik :
Jenis Pelayanan :

II. DATA PROFIL RESPONDEN

Nama			
Alamat			
No. Telepon/HP			
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Usia	1. 16 - 25 th 2. 26 - 35 th 3. 36 - 45 th	4. 46 - 55 th 5. 56 - 65 th 6. > 65th	
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 2. SMP 3. SMA/SMK	4. D1-D2-D3-D4 5. S-1 6. S-2	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Pelajar/Mahasiswa	4. Wiraswasta/Wirusaha 5. Ibu Rumah Tangga 6. Lainnya	
Status Penyandang Disabilitas/Pendamping Penyandang Disabilitas	1. Tidak	2. Ya	
Jenis Disabilitas yang Dimiliki/Didampingi:	1. Disabilitas Fisik 2. Disabilitas Intelektual	3. Disabilitas Mental 4. Disabilitas Sensorik	

III. PENDAPAT TENTANG KEPUASAN MASYARAKAT

Petunjuk singkat pengisian kuesioner : Setiap Responden wajib mengisi kolom penilaian yang disediakan secara objektif pada angka yang dianggap sesuai.

No.	Pertanyaan Unsur	Pilihan Jawaban				Alasan (Diisi jika menjawab Tidak Baik/Kurang Baik)
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan.					
2.	Prosedur yang dilalui untuk memperoleh layanan mudah.					
3.	Lama waktu pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan waktu penyelesaian.					
4.	Tarif yang diinformasikan sesuai dengan yang dibayarkan.					
5.	Kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar ketentuan yang telah ditetapkan.					
6.	a. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan telah didukung dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.					

No.	Pertanyaan Unsur	Pilihan Jawaban				Alasan (Diisi jika menjawab Tidak Baik/Kurang Baik)
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
	b. Kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan					
7.	Sikap petugas mencerminkan pelayanan yang berkualitas.					
8.	Tersedia konsultasi dan pengaduan layanan yang memadai dan mudah diakses.					
9.	a. Tempat parkir yang disediakan memadai b. Sarana ruang tunggu layanan nyaman c. Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih dan memadai d. Ketersediaan sarana prasarana penunjang lainnya yang memadai (contoh: ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy/toko ATK, Wi-Fi, prioritas lansia, dst)					

IV. PERTANYAAN TERBUKA (Kualitatif)

- T1. Tuliskanlah saran atau masukan khusus terkait mekanisme pelayanan (persyaratan, prosedur dan waktu) yang Saudara terima
Tuliskan 'tidak' jika tidak ada saran atau masukan yang ingin Saudara sampaikan.
- T2. Tuliskanlah saran atau masukan khusus terkait perilaku dan kemampuan petugas yang Saudara terima
Tuliskan 'tidak' jika tidak ada saran atau masukan yang ingin Saudara sampaikan
- T3. Pilih salah satu dari beberapa jen
☐ Tidak ada
☐ Tempat Parkir
☐ Ruang Tunggu
☐ Toilet
☐ Sarana Penunjang (ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/fotocopy, Wi-Fi, Ruang layanan Prioritas
- Tuliskanlah saran atau masukan khusus terkait Sarana dan Prasarana yang tersedia di Unit Kerja pelayanan publik yang Saudara datang
- T4. Tuliskan saran atau masukan jika Saudara pernah menyampaikan keluhan atau pengaduan.
Jika belum pernah, tuliskan 'tidak'.

V. SARAN

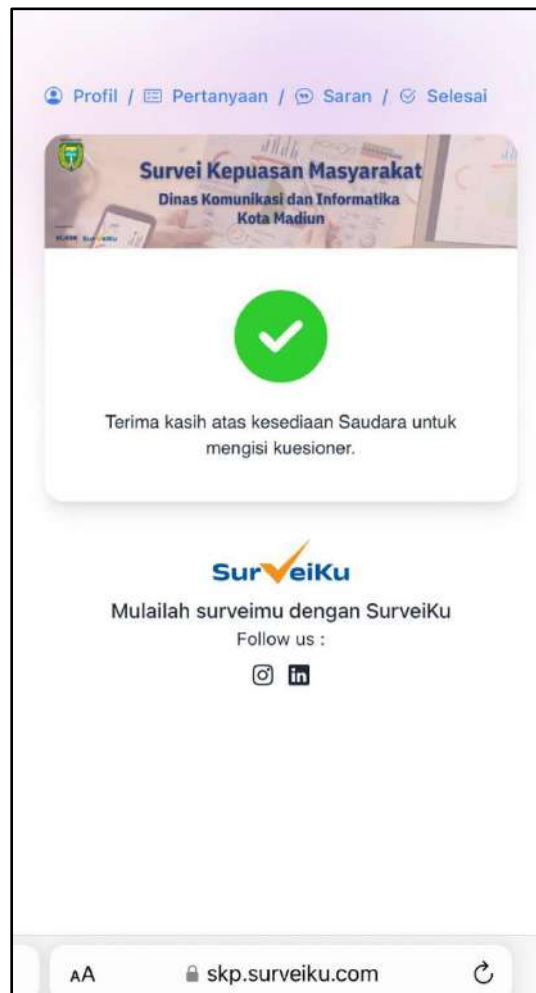
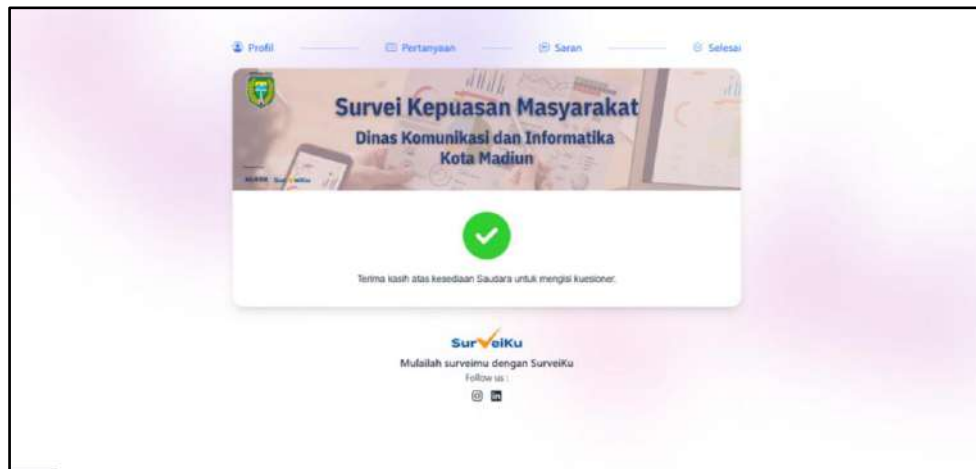
2. Dokumentasi Pelaksanaan Sosialisasi dan Survei

a. Sosialisasi, Pembinaan Pelayanan Publik dan Survei Kepuasan Masyarakat

Sosialisasi dan pembinaan pelayanan publik dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 3 Juli 2025 bertempat di GCIO Pemerintah Kota Madiun. Kegiatan ini dihadiri oleh perwakilan dari masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang ada di Kota Madiun.



b. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat



c. Paparan Hasil SKM

Paparan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun dilaksanakan pada 7 Oktober 2025 bertempat di I-Club Resto Madiun.

