

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BLSDM KOMDIGI BANDUNG

TRIWULAN II, TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 pada Balai Pelatihan Sumber Daya Manusia (BLSDM) Komdigi Bandung dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BLSDM Komdigi Bandung. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus masukan yang konstruktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan, sesuai dengan prinsip akuntabilitas, transparansi serta perbaikan berkelanjutan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, masukan dan kontribusi dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan mutu pelayanan publik di lingkungan BLSDM Komdigi Bandung.

Bandung, 09 Juli 2026
Plt. Kepala Balai Pelatihan Sumber Daya
Manusia Komunikasi dan Digital Bandung,



Nur Azizah S.Si, M.Si
NIP. 197904292011012004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Dasar Pelaksanaan.....	2
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	3
2.1. Populasi dan Sampel	3
2.2. Lokasi, Waktu, dan Metode Pengumpulan Data	4
2.2.1. Lokasi Pengumpulan Data	4
2.2.2. Waktu Pengumpulan Data	5
2.2.3. Metode Pengumpulan Data.....	5
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	6
3.1. Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	6
3.2. Analisis Hasil Survei.....	8
BAB IV PENUTUP	13
4.1. Kesimpulan	13
4.2. Rekomendasi	13
LAMPIRAN	14

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Krejcie and Morgan	3
Tabel 2	Waktu Pelaksanaan Survei	5
Tabel 3	Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	7
Tabel 4	Jenis Kelamin Responden	8
Tabel 5	Rentang Usia Responden	9
Tabel 6	Hasil Olah Data Survei Triwulan II 2026	10
Tabel 7	Indeks Kepuasan Masyarakat BLSDM Komdigi Bandung TW II Tahun 2026 ..	11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jenis Kelamin Responden	8
Gambar 2 Rentang Usia Responden.....	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan tanggung jawab utama lembaga pemerintahan dalam menjalankan komitmen *good governance*. Sebagai bagian dari UUD 1945, negara wajib memastikan bahwa kebutuhan dasar masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintahan terpenuhi dengan baik. Pemenuhan kebutuhan ini adalah salah satu cara negara untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara layak.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, BLSDM Komdigi Bandung harus mengimplementasikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip pemerintahan yang baik, serta memastikan hak dan kewajiban berbagai pihak terpenuhi. Hal ini penting untuk menciptakan lembaga pemerintahan yang bersih, akuntabel dan memberikan pelayanan publik yang unggul. Untuk itu, diperlukan standar penilaian sebagai panduan dan tolok ukur bagi penyelenggara pemerintahan.

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus melakukan penilaian kinerja pelayanan secara berkala. Untuk menjalankan amanat ini, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pasal 1 peraturan tersebut menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat minimal satu kali dalam setahun untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik menurut persepsi masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat mengukur tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan pendapat mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

1.2. Tujuan

Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat BLSDM Komdigi Bandung Triwulan II Tahun 2026 dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik.

1.3. Dasar Pelaksanaan

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.
4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Digital.
5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital RI Nomor 3 Tahun 2026 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia Komunikasi dan Digital.
6. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1. Populasi dan Sampel

Populasi yang menjadi target survei ini adalah para pengguna layanan, baik dari kelompok mitra maupun peserta pelatihan yang diselenggarakan oleh BLSDM Komdigi Bandung selama Triwulan II tahun 2026 (April - Juni 2026). Penentuan jumlah sampel didasarkan pada ukuran populasi dan sampel sesuai dengan lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Populasi untuk survei SKM ini merupakan seluruh peserta *onboarding* Triwulan II tahun 2026 (April - Juni 2026) yaitu 373 orang dengan jumlah sampel yang digunakan dalam survei ini sebanyak 193 responden. Berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan (Lampiran II Permenpan-RB No. 14/2017), untuk populasi sebanyak 373 orang, jumlah sampel minimal adalah 191 sampel (Tabel 1), sehingga jumlah sampel sudah memenuhi batas minimal sampel.

Tabel 1 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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

2.2. Lokasi, Waktu, dan Metode Pengumpulan Data

2.2.1. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada pengguna layanan, peserta pelatihan, dan mitra kerja di wilayah kerja BLSDM Komdigi Bandung yang dilaksanakan selama rentang waktu pada bulan April – Juni 2026 dalam wilayah kerja sebagai berikut :

1. Provinsi Jawa Barat kecuali Kota Bekasi dan Kabupaten Bekasi.
2. Provinsi Banten.

Responden mengisi kuesioner secara mandiri dan *online* sebagai penerima layanan, dan hasilnya langsung terekam dalam database sesuai jangka waktu yang telah ditentukan. Pengguna layanan secara aktif mengisi kuesioner sesuai dengan informasi dan arahan dari unit pelayanan terkait.

2.2.2. Waktu Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan secara mandiri oleh BLSDM Komdigi Bandung. Survei ini dilaksanakan dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan di bulan April - Juni dengan rincian pada Tabel 2 :

Tabel 2 Waktu Pelaksanaan Survei

No.	Kegiatan	Waktu pelaksanaan
1	Persiapan	Maret 2026
2	Pengumpulan Data	April - Juni 2026
3	Pengolahan dan Analisis Data	Juli 2026
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2026

2.2.3. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan secara daring kepada pengguna layanan BLSDM Komdigi Bandung melalui link kuisioner mandiri peserta <https://s.komdigi.go.id/Survei-BLSDMKomdigiBandung2026> dan melalui link kuisioner mandiri mitra maupun pengajar <https://s.komdigi.go.id/SurveiMitraPengajarPenerimaLayananLainnya2026>.

Kuesioner SKM terdiri atas 9 (sembilan) unsur pertanyaan terkait persepsi kepuasan mitra kerja dan pengguna terhadap layanan yang diberikan (Permenpan-RB 14/2017). Sembilan unsur yang ditanyakan dalam SKM tersebut meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

3.1. Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Berdasarkan Permenpan-RB 14/2017, setiap elemen pertanyaan (indikator) dalam SKM, SPAK, dan SKPP dinilai menggunakan Skala Likert. Skor penilaian berkisar dari 1 sebagai nilai terendah hingga 4 sebagai nilai tertinggi. Setiap elemen pertanyaan memiliki bobot yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

X = Jumlah unsur pertanyaan

pertanyaan N = Bobot nilai per unsur

Nilai Penimbang untuk SKM adalah 0,11 (dengan 9 unsur pertanyaan), Selanjutnya, untuk menghitung nilai indeks dalam SKM (IKM) digunakan nilai rata-rata tertimbang (NRR Tertimbang) dengan rumus berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

NRR Tertimbang tersebut kemudian digunakan untuk menghasilkan nilai indeks masing-masing, yang dihitung dengan cara sebagai berikut:

- SKM dengan 9 unsur (pertanyaan):
 $(U1 \times 0,11) + (U2 \times 0,11) + (U3 \times 0,11) + (U4 \times 0,11) + (U5 \times 0,11) + (U6 \times 0,11) + (U7 \times 0,11) + (U8 \times 0,11) + (U9 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks SKM}$

Nilai indeks yang telah diperoleh kemudian dikonversi untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM dalam persentase, yaitu antara 25-100. Konversi dihitung dengan rumus di bawah ini untuk menghasilkan Nilai Interval Konversi (NIK):

$$\text{Nilai Indeks (X)} \times 25$$

Nilai indeks dan nilai interval konversi kemudian dapat disimpulkan untuk mengetahui derajat mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengkonfirmasikan angka hasil dengan kategori yang tersusun dalam Tabel Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan seperti terlihat pada Tabel 3:

Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,000 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

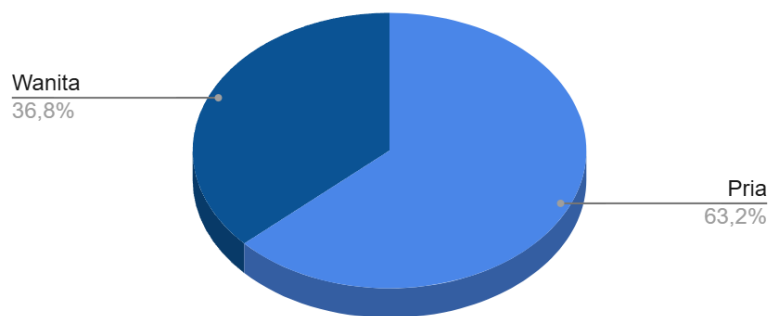
3.2. Analisis Hasil Survei

Jumlah responden yang terkumpul dalam survei ini adalah sebanyak 193 orang. Berdasarkan jumlah responden tersebut dapat dikemukakan bahwa karakteristik responden memperlihatkan Pria lebih banyak dari pada Wanita (Tabel 4).

Tabel 4 Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	%
1	Pria	112	63,21%
2	Wanita	71	36,79%
3	Tidak Mengisi	0	0,00%
Total		193	100%

Jenis Kelamin

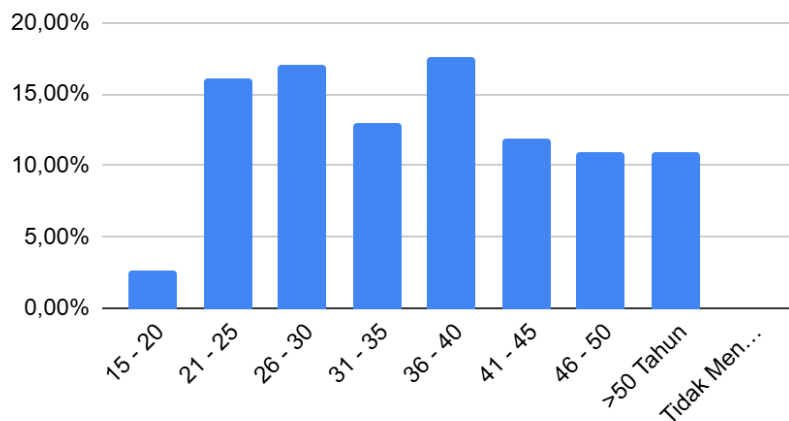


Gambar 1 Jenis Kelamin Responden

Tabel 5 Rentang Usia Responden

No.	Rentang Usia	F	%
1	15 - 20	5	2,59%
2	21 - 25	31	16,06%
3	26 - 30	33	17,10%
4	31 - 35	25	12,95%
5	36 - 40	34	17,62%
6	41 - 45	23	11,92%
7	46 - 50	21	10,88%
8	50 Tahun	21	10,88%
9	Tidak Mengisi	0	0,00%
Jumlah		193	100%

Rentang Usia



Gambar 2 Rentang Usia Responden

Rincian hasil olah data Survey Kepuasan Masyarakat Trwiulan II tahun 2026 terlihat pada Tabel 6

Tabel 6 Hasil Olah Data Survei Triwulan II 2026

TRIWULAN II TAHUN 2026																		
Responden	Unsur																	
	Persyaratan	Sistem Mekanisme dan Prosedur		Waktu Pelayanan		Biaya dan Tarif	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana			Penanganan pengaduan saran dan masukan	Sarana dan Prasarana					
	Pernyataan																	
	Kesesuaian persyaratan peserta pelatihan dengan yang dipublikasikan	Kemudahan prosedur pendaftaran untuk mengikuti pelatihan	Kemudahan prosedur pelaksanaan dan penyelesaian pelatihan	Kesesuaian jangka waktu untuk melakukan pendaftaran pelatihan dengan yang dipublikasikan	Kesesuaian durasi jam pelajaran dalam pelatihan dengan yang dipublikasikan	Kesesuaian biaya pelatihan yang dibayarkan dengan yang dipublikasikan	Kesesuaian materi pelatihan yang dilaksanakan dengan yang dipublikasikan ?	Pelayanan panitia dalam memberikan informasi mengenai program pelatihan, bahan pelatihan, dan fasilitas pelatihan	Pelayanan panitia di dalam kelas selama proses pembelajaran berlangsung	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan pelatihan	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pelatihan	Ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran	Kapasitas ruangan (level jika pelatihan online)	Akses Internet (level jika pelatihan online)	Konsumsi (jika ada, level jika pelatihan online)	Akomodasi (jika menginap)	Kualitas Learning Management System	Kualitas modul pelatihan
Responden 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
Responden 193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
Total nilai persepsi per pertanyaan	665	661	647	665	653	661	670	692	693	696	701	678	584	534	551	342	646	651
Total yang tidak terisi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	25	34	91	4	5	
Total unsur terisi	193	193	193	193	193	193	193	193	193	193	193	168	168	159	102	189	188	
Nilai Rata-rata (NRR) tertimbang per pertanyaan	3,45	3,42	3,35	3,45	3,38	3,42	3,47	3,59	3,59	3,61	3,63	3,51	3,48	3,18	3,47	3,35	3,42	3,46
Nilai Indeks per pertanyaan	0,19	0,19	0,19	0,19	0,19	0,19	0,19	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	0,19	0,18	0,19	0,19	0,19	0,19
Nilai Interval Konversi per Pertanyaan	86,14	85,62	83,81	86,14	84,59	85,62	86,79	89,64	89,77	90,16	90,80	87,82	86,90	79,46	86,64	83,82	85,45	86,57
Nilai Rata-rata (NRR) tertimbang per Unsur	3,446	3,389		3,415		3,425	3,472	3,585	3,610			3,513	3,392					
Nilai Interval Konversi per Unsur	86,14	84,72		85,36		85,62	86,79	89,64	90,24			87,82	84,81					
NILAI INDEKS KEPUA SAN MASYARAKAT					3,46			KONVERSI NILAI INDEKS KEPUA SAN MASYARAKAT					86,43		B		Baik	

Ket. Warna

	Nilai Peringkat Terendah
	Nilai Peringkat Tertinggi

Tabel 7 Indeks Kepuasan Masyarakat BLSDM Komdigi Bandung TW II Tahun 2026

No	Unsur	Niali Rata - rata Per - Unsur	IKM Per - Unsur	Konversi IKM		Peringkat
				Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan	
1	Persyaratan	3,446	86,14	B	Baik	5
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,389	84,72	B	Baik	9
3	Waktu Pelayanan	3,415	85,36	B	Baik	7
4	Biaya dan Tarif	3,425	85,62	B	Baik	6
5	Produksi spesifikasi jenis pelayanan	3,472	86,79	B	Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,585	86,79	B	Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,610	90,24	A	Sangat Baik	1
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,513	87,82	B	Baik	2
9	Sarana dan Prasarana	3,392	84,81	B	Baik	8
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)		3,457	86,43	B	Baik	

Ket. Warna

	Nilai Peringkat Terendah
	Nilai Peringkat Tertinggi

Dari hasil survei secara keseluruhan, mutu pelayanan di BLSDM Komdigi Bandung pada Triwulan II Tahun 2026 mendapatkan nilai "B" dengan rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,457 dan konversi IKM 86,43 (Tabel 7). Meskipun secara akumulasi unsur tidak terdapat unsur yang mendapat nilai di bawah C, ada beberapa area yang bisa ditingkatkan lebih lanjut untuk mencapai mutu pelayanan yang lebih baik seperti pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Unsur Perilaku Pelaksana mendapat nilai tertinggi dengan konversi IKM 90,24. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pelaksana sangat memuaskan bagi penerima layanan. Sedangkan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai terendah dengan konversi IKM 84,72. Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut masih perlu menjadi fokus perbaikan.

Adapun upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kejelasan sistem, mekanisme, dan prosedur layanan melalui penyampaian alur pelaksanaan pelatihan kepada peserta sebelum kegiatan dimulai. Alur tersebut memuat tahapan pendaftaran pelatihan, mekanisme pembelajaran, serta informasi penting yang perlu dipahami peserta sehingga diharapkan dapat mempermudah peserta dalam mengikuti seluruh proses pelatihan. Melalui upaya tersebut, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan diharapkan menjadi lebih jelas, mudah dipahami, serta mendukung peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan BLSDM Komdigi Bandung.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BLSDM Komdigi Bandung pada Triwulan II Tahun 2026, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,457 dengan konversi 86,43 yang berada pada kategori mutu pelayanan "B" (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat, dengan seluruh unsur pelayanan berada pada kategori baik.

Meskipun demikian, unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur masih menjadi aspek dengan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya, sehingga perlu menjadi fokus perbaikan. Pelaksanaan pelatihan memerlukan penyampaian alur layanan yang jelas dan mudah dipahami oleh peserta agar proses pembelajaran dapat berjalan secara efektif. Oleh karena itu, peningkatan kejelasan informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur layanan perlu terus dilakukan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

4.2. Rekomendasi

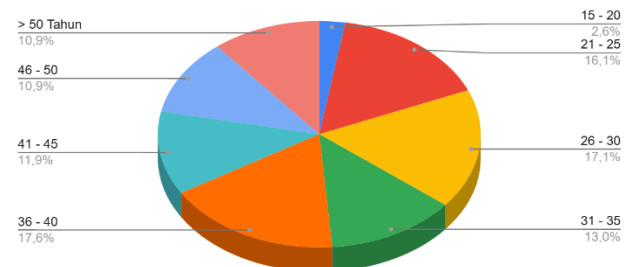
Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 BLSDM Komdigi Bandung, maka kami merekomendasikan bahwa perlu dilakukan upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur layanan dapat tersampaikan dengan baik kepada peserta pelatihan. Salah satu contohnya adalah dengan menyiapkan panduan pelatihan yang memuat informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur yang mudah dipahami oleh peserta pelatihan.

LAMPIRAN

1. Hasil Survei

Usia	15 - 20	5
	21 - 25	31
	26 - 30	33
	31 - 35	25
	36 - 40	34
	46 - 50	23
	41 - 45	21
	>50	21
	Tidak Mengisi	0
Jenis Kelamin	Pria	122
	Wanita	71
	Tidak Mengisi	0

Rentang Usia



No	Unsur	Niali Rata - rata Per - Unsur	IKM Per - Unsur	Konversi IKM		Peringkat
				Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan	
1	Persyaratan	3,446	86,14	B	Baik	5
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,389	84,72	B	Baik	9
3	Waktu Pelayanan	3,415	85,36	B	Baik	7
4	Biaya dan Tarif	3,425	85,62	B	Baik	6
5	Produksi spesifikasi jenis pelayanan	3,472	86,79	B	Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,585	86,79	B	Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,610	90,24	A	Sangat Baik	1
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,513	87,82	B	Baik	2
9	Sarana dan Prasarana	3,392	84,81	B	Baik	8
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)		3,457	86,43	B	Baik	

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOMUNIKASI DAN DIGITAL
BALAI PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA KOMUNIKASI DAN DIGITAL BANDUNG**

Periode : Triwulan II Tahun 2026

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELATIHAN
86,43	RESPONDEN JUMLAH : 193 Orang JENIS KELAMIN Pria : 122 Orang Wanita : 71 Orang Tidak mengisi : 0 Orang

2. Data Pendukung Lain

Respons kuisioner dapat diakses pada link berikut:

<https://s.komdigi.go.id/DataDukungSKMTriwulanII2026>