



KOMINFO

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BPSDMP KOMINFO BANDUNG

TRIWULAN II (April-Juni)

TAHUN 2024

BPSDMP
KOMINFO
BANDUNG

BPSDMP KOMINFO BANDUNG

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
BAB I	
PENDAHULUAN.....	2
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Tujuan.....	3
1.3. Dasar Pelaksanaan.....	3
BAB II	
METODOLOGI SURVEI.....	4
2.1. Populasi dan Sampel.....	4
2.2. Lokasi, Waktu, dan Metode Pengumpulan Data.....	5
2.2.1. Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.2.2. Waktu Pengumpulan Data.....	6
2.2.3. Metode Pengumpulan Data.....	6
BAB III	
PENGOLAHAN SURVEI.....	6
3.1. Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	7
3.2. Analisis Hasil Survei.....	9
BAB IV	
PENUTUP.....	17
4.1. Kesimpulan.....	17
4.2. Saran dan Rekomendasi.....	18
Lampiran.....	19

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, BPSDMP Kominfo 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 tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan langkah penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.3. Dasar Pelaksanaan

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 3 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penelitian Komunikasi dan Informatika;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
5. 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
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 penelitian ini adalah para pengguna layanan, baik dari kelompok mitra maupun peserta pelatihan yang diselenggarakan oleh BPSDMP Kominfo Bandung selama triwulan pertama tahun 2024. 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 (April-Juni 2024) dan berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan (Lampiran II Permenpan-RB No. 14/2017), jumlah sampel yang didapat **1296 orang**.

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 BPSDMP Kominfo Bandung. Responden mengisi kuesioner secara mandiri dan online sebagai penerima layanan, dan hasilnya langsung terekam dalam database dalam 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 BPSDMP Kominfo Bandung. Survei ini dilaksanakan dalam kurun waktu 2 (dua) minggu di bulan Juli dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan Survei

No.	Kegiatan	Waktu pelaksanaan
1	Persiapan	Mei 2024
2	Pengumpulan Data	Juli 2024
3	Pengolahan Data dan Analisa	Juli 2024
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024

2.2.3. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan secara online kepada pengguna layanan BPSDMP Kominfo Bandung. Kuesioner SKM terdiri atas 9 (sembilan) unsur pertanyaan terkait persepsi kepuasan mitra kerja dan pengguna terhadap layanan yang diberikan, yang disusun mengacu pada survei kepuasan khusus terkait pelaksanaan pelatihan DTS yang diselenggarakan oleh BPSDMP Kominfo Bandung.

Sembilan unsur yang ditanyakan dalam SKM 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):

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

Nilai indeks dan nilai interval konversi kemudian dapat disimpulkan untuk mengetahui derajat mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan. Penyimpulan dilakukan dengan mengkonfirmasi angka hasil dengan kategori yang tersusun dalam Tabel Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan di bawah ini:

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

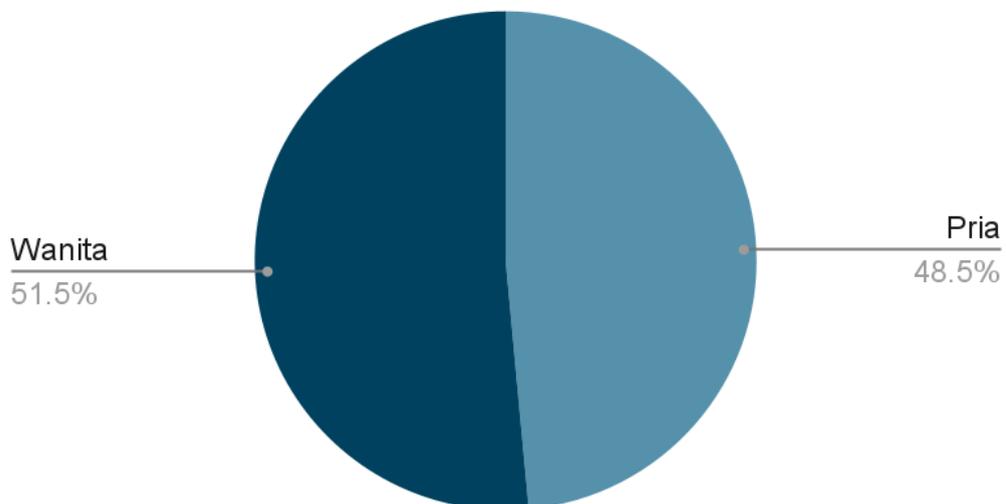
3.2. Analisis Hasil Survei

Jumlah responden yang terkumpul dalam survei ini adalah sebanyak 1296 orang. Berdasarkan jumlah responden tersebut dapat dikemukakan bahwa karakteristik responden memperlihatkan Wanita adalah jenis kelamin terbanyak yaitu sebesar 667 orang (51,47%), dan usia responden 30-39 tahun adalah usia yang terbanyak yaitu sebesar 537 orang (41,44%). Berikut tabel-tabel dan grafik-grafik masing-masing data tersebut:

Tabel 4. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	%
1	Laki-laki	629	48,53
2	Perempuan	667	51,47
Jumlah		1296	100,00

Jenis Kelamin

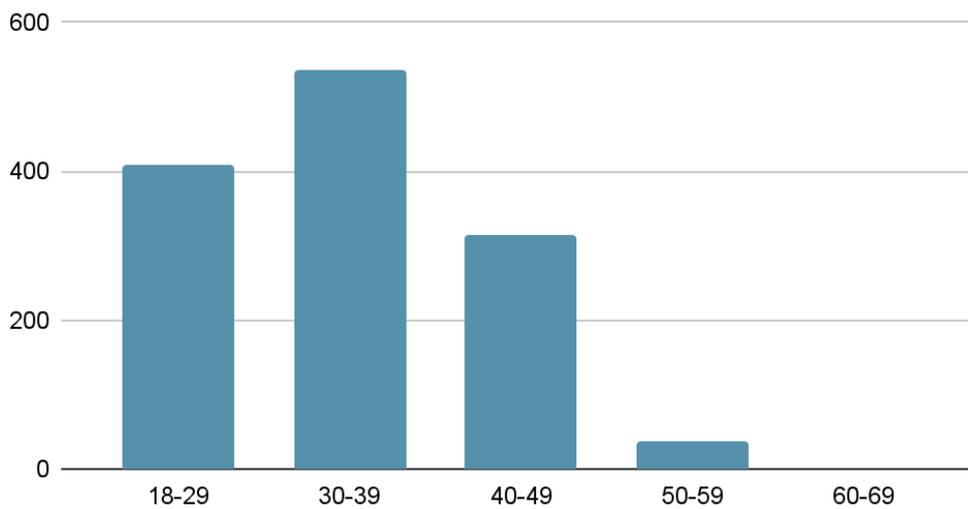


Grafik 1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 5. Rentang Usia Responden

No.	Rentang Usia	F	%
1	18-29	407	31,40
2	30-39	537	41,44
3	40-49	314	24,23
4	50-59	38	2,93
5	60-69	0	0,00
Jumlah		1296	100%

Rentang Usia



Dari seluruh jumlah responden survei yang dilakukan pada Triwulan II tahun 2024 terbagi kedalam 2 pelatihan DTS dengan rincian hasil olah datanya adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Olah Data Survei GTA

	Unsur	No.	Pertanyaan	Jumlah Jawaban atas Pertanyaan				Indeks Jawaban atas Pertanyaan				IKM per Pertanyaan	IKM per Unsur	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Peringkat
				1	2	3	4	1	2	3	4						
1	Persyaratan	1	Kesesuaian persyaratan peserta dengan kegiatan pelatihan	1	4	220	459	0.00	0.01	0.96	2.68	3.66	3.66	88.74	A	Sangat Baik	7
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2	Kemudahan prosedur untuk mendaftar kegiatan pelatihan	2	2	218	462	0.00	0.01	0.96	2.70	3.67	3.67	88.89	A	Sangat Baik	4
3	Waktu Pelayanan	3	Jangka waktu yang disediakan untuk melakukan pendaftaran pelatihan	0	2	231	451	0.00	0.01	1.01	2.64	3.66	3.66	88.62	A	Sangat Baik	8
		4	Kecepatan waktu dalam melayani setiap proses dalam penyelenggaraan pelatihan	0	1	230	453	0.00	0.00	1.01	2.65	3.66				Sangat Baik	
4	Biaya dan Tarif	5	Kesesuaian biaya/tarif dengan ketentuan	2	9	246	427	0.00	0.03	1.08	2.50	3.61	3.61	86.84	B	Sangat Baik	9
5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	6	Pelatihan yang diberikan sesuai dengan standar Penyelenggaraan pelatihan	1	4	219	460	0.00	0.01	0.96	2.69	3.66	3.66	88.79	A	Sangat Baik	6

6	Kompetensi Pelaksana	7	Pelayanan penyelenggara dalam memberikan informasi mengenai program pelatihan, bahan pelatihan, dan fasilitas pelatihan	1	3	229	451	0.00	0.01	1.00	2.64	3.65	3.67	88.87	A	Sangat Baik	5
		8	Pelayanan penyelenggara dalam mengurus administrasi peserta pelatihan	0	1	221	462	0.00	0.00	0.97	2.70	3.67				Sangat Baik	
		9	Pelayanan penyelenggara selama proses pembelajaran berlangsung	0	1	222	461	0.00	0.00	0.97	2.70	3.67				Sangat Baik	
7	Perilaku Pelaksana	10	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan pelatihan	0	0	197	487	0.00	0.00	0.86	2.85	3.71	3.72	90.55	A	Sangat Baik	1
		11	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pelatihan	0	0	191	493	0.00	0.00	0.84	2.88	3.72				Sangat Baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	12	Kualitas penanganan pengaduan, saran, dan masukan	0	1	224	459	0.00	0.00	0.98	2.68	3.67	3.67	88.99	A	Sangat Baik	3
9	Sarana dan Prasarana	13	Kualitas Learning Management System (LMS)	0	4	200	480	0.00	0.01	0.88	2.81	3.70	3.69	89.55	A	Sangat Baik	2
		14	Kualitas Modul Pelatihan	0	3	215	466	0.00	0.01	0.94	2.73	3.68				Sangat	

																Baik	
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)												3.67	88.87	A	Sangat Baik		

Tabel 7. Hasil Olah Data Survei TA

	Unsur	No.	Pertanyaan	Jumlah Jawaban atas Pertanyaan				Indeks Jawaban atas Pertanyaan				IKM per Pertanyaan	IKM per Unsur	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Peringkat Konversi IKM
				1	2	3	4	1	2	3	4						
1	Persyaratan	1	Kesesuaian persyaratan peserta pelatihan dengan yang dipublikasikan	0	2	229	217	0.0	0.0	1.53	1.94	3.48	3.48	82.66	B	Baik	4
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2	Kesesuaian prosedur pendaftaran untuk mengikuti Pelatihan	0	3	238	207	0.0	0.0	1.59	1.85	3.46	3.46	81.85	B	Baik	5
3	Waktu Penyelesaian	3	Kesesuaian prosedur pelaksanaan dan penyelesaian pelatihan	0	6	253	189	0.0	0.0	1.69	1.69	3.41	3.44	81.20	B	Baik	6
		4	Kesesuaian jangka waktu untuk melakukan pendaftaran Pelatihan dengan yang dipublikasikan	0	5	233	210	0.0	0.0	1.56	1.88	3.46				Baik	
		5	Kesesuaian durasi jam pelajaran dalam Pelatihan dengan yang dipublikasikan	0	5	240	203	0.0	0.0	1.61	1.81	3.44				Baik	
4	Biaya/Tarif	6	Kesesuaian biaya pelatihan yang dibayarkan dengan yang	0	12	262	174	0.0	0.1	1.75	1.55	3.36	3.36	78.72	B	Baik	8

			dipublikasikan														
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	7	Kesesuaian materi pelatihan yang dilaksanakan dengan yang di publikasikan ?	0	1	218	229	0.0	0.0	1.46	2.04	3.51	3.51	83.63	B	Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	8	Pelayanan panitia dalam memberikan informasi mengenai program pelatihan, bahan pelatihan, dan fasilitas pelatihan	0	1	190	257	0.0	0.0	1.27	2.29	3.57	3.57	85.71	B	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	9	Pelayanan panitia di dalam kelas selama proses pembelajaran berlangsung	0	2	181	265	0.0	0.0	1.21	2.37	3.59	3.59	86.24	B	Sangat Baik	1
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	10	Ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran	0	7	228	213	0.0	0.0	1.53	1.90	3.46	3.40	79.91	B	Baik	7
		11	Waktu yang diperlukan untuk penyelesaian kendala selama pelaksanaan pelatihan	0	4	290	154	0.0	0.0	1.94	1.38	3.33				Baik	
9	Sarana dan Prasarana	12	Kapasitas ruangan	0	28	138	141	0.0	0.2	1.35	1.84	3.37	3.23	74.34	C	Baik	9
		13	Akses Internet	0	87	157	63	0.0	0.6	1.53	0.82	2.92				Kurang Baik	
		14	Konsumsi	0	2	160	145	0.0	0.0	1.56	1.89	3.47				Baik	
		15	Akomodasi (jika menginap)	0	10	137	41	0.0	0.1	2.19	0.87	3.16				Baik	
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)													3.45	81.58	B	Baik	

Tabel 8. Hasil Olah Data Seluruh Survei Berdasarkan Unsur

No.	Unsur	IKM per Unsur	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3.57	85.70	B	4
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.57	85.37	B	5
3	Waktu Pelayanan	3.55	84.91	B	6
4	Biaya dan Tarif	3.49	82.78	B	8
5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.59	86.21	B	3
6	Kompetensi Pelaksana	3.62	87.29	B	2
7	Perilaku Pelaksana	3.66	88.40	A	1
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.54	84.45	B	7
9	Sarana dan Prasarana	3.46	81.95	B	9
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)		3.56	85.23	B	

Ket. Warna

	Nilai Peringkat Terendah
	Nilai Peringkat Tertinggi

Dari hasil survei secara keseluruhan, mutu pelayanan di BPSDMP Kominfo Bandung pada Triwulan II Tahun 2024 mendapatkan nilai "B" dengan rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 3.56 dan konversi IKM 85.23. Meskipun secara akumulasi unsur tidak ada unsur yang mendapat nilai dibawah "B", ada beberapa area yang bisa ditingkatkan lebih lanjut untuk mencapai mutu pelayanan yang lebih baik.

Unsur Perilaku Pelaksana mendapat nilai tertinggi dengan IKM 3.66 dengan konversi IKM 88.40. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pelaksana sangat memuaskan bagi masyarakat. Sedangkan, Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah dengan IKM 3.46 dan konversi IKM 81.95. Sehingga terkait unsur tersebut perlu menjadi area fokus untuk perbaikan lebih lanjut.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari BPSDMP Kominfo Bandung pada periode Triwulan II Tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori "B" dengan nilai IKM rata-rata **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3.57 dan konversi IKM 85.23..** Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan layanan yang diberikan. Unsur dengan nilai tertinggi adalah "Perilaku Pelaksana" dengan nilai 88.40 dan mendapat peringkat "A", yang menunjukkan bahwa aspek ini sangat memuaskan bagi masyarakat. Di sisi lain, unsur dengan nilai terendah adalah "Sarana dan Prasarana" dengan nilai 81.95, meskipun masih dalam kategori "B", ini mengindikasikan adanya ruang untuk perbaikan.

Secara keseluruhan, aspek-aspek layanan seperti "Kompetensi Pelaksana" (87.29) dan "Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan" (86.21) juga menunjukkan performa yang baik. Namun, beberapa area seperti "Biaya dan Tarif" (82.78) dan "Sarana dan Prasarana" (81.95) memerlukan perhatian lebih untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Evaluasi ini penting untuk menetapkan prioritas perbaikan dan pengembangan guna meningkatkan mutu pelayanan di masa mendatang.

4.2. Saran dan Rekomendasi

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPSDMP Kominfo Bandung, ada beberapa rekomendasi yang dapat diimplementasikan. Pertama, perlu adanya peningkatan pada aspek "Sarana dan Prasarana". Meskipun nilai ini masih dalam kategori "B", namun peningkatan kualitas dan ketersediaan fasilitas akan berkontribusi besar pada kepuasan pengguna layanan. Penyediaan sarana yang lebih modern dan sesuai kebutuhan akan mendukung kelancaran pelayanan dan kenyamanan pengguna.

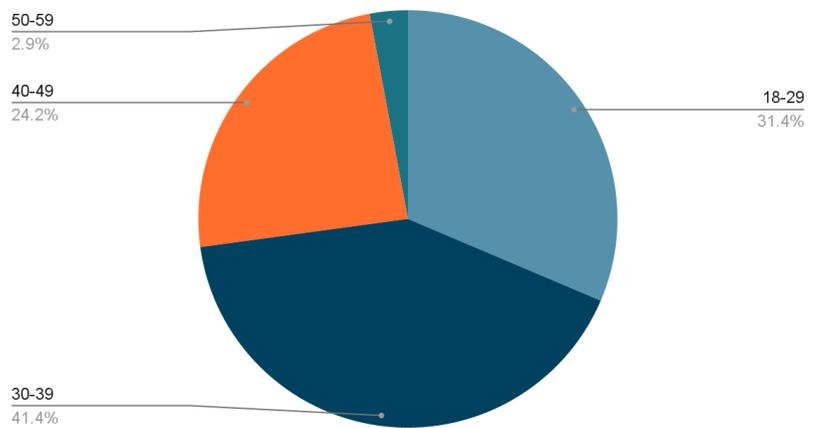
Kedua, perlu adanya peninjauan kembali terhadap "Biaya dan Tarif". Transparansi dan keterjangkauan biaya dapat diperbaiki melalui evaluasi tarif yang lebih kompetitif dan terjangkau. Hal ini akan membantu mengurangi beban biaya bagi masyarakat serta meningkatkan aksesibilitas layanan. Selain itu, penyuluhan dan informasi yang jelas mengenai sistem biaya dapat membantu masyarakat memahami dan menerima tarif yang berlaku dengan lebih baik. Dengan demikian, peningkatan di kedua aspek ini diharapkan dapat mendorong peningkatan nilai IKM di masa mendatang, sehingga layanan BPSDMP Kominfo Bandung dapat semakin memuaskan bagi masyarakat.

Lampiran

1. Hasil Survei

Usia	18-29	407
	30-39	537
	40-49	314
	50-59	38
	60-69	0
Jenis Kelamin	Pria	629
	Wanita	667

Points scored



No.	Unsur	IKM per Unsur	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3.57	85.70	B	4
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.57	85.37	B	5
3	Waktu Pelayanan	3.55	84.91	B	6
4	Biaya dan Tarif	3.49	82.78	B	8
5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.59	86.21	B	3
6	Kompetensi Pelaksana	3.62	87.29	B	2
7	Perilaku Pelaksana	3.66	88.40	A	1
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.54	84.45	B	7
9	Sarana dan Prasarana	3.46	81.95	B	9
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)		3.56	85.23	B	

2. Data Pendukung Lain

Pertanyaan Kuesioner dapat diakses pada link berikut:

https://drive.google.com/drive/folders/12XyBfJu2yKmkv_PJTGxADDf7RoOLHQOW?usp=sharing