



KOMINFO

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BPSDMP KOMINFO BANDUNG

TRIWULAN III (Juli-September)  
TAHUN 2024

BPSDMP  
KOMINFO  
BANDUNG

---

**BPSDMP KOMINFO BANDUNG**

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**TRIWULAN III**  
**JULI - SEPTEMBER**  
**TAHUN 2024**

**KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA**  
**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOMUNIKASI DAN**  
**INFORMATIKA**  
**BALAI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN PENELITIAN**  
**KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (BPSDMP KOMINFO) BANDUNG**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	2
1.3. Dasar Pelaksanaan.....	2
<b>BAB II METODOLOGI SURVEI</b> .....	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
<b>BAB III PENGOLAHAN SURVEI</b> .....	6
3.1. Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	6
3.2. Analisis Hasil Survei.....	8
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	16
4.1. Kesimpulan.....	16
4.2. Saran dan Rekomendasi.....	17
<b>LAMPIRAN</b> .....	18

## 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 III 2024	10
Tabel 7. Hasil Olah Data Seluruh Survei Berdasarkan Unsur	14

## 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, 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 III (Juli-September 2024) dan berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan (Lampiran II Permenpan-RB No. 14/2017), jumlah sampel yang didapat **445 orang** (Tabel 1).

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	80 0	260	20000	377
170	118	85 0	265	30000	379
180	123	90 0	269	40000	380
190	127	95 0	274	50000	381
200	132	100 0	278	75000	382
210	136	110 0	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 3 (tiga) bulan di bulan Juli-September dengan rincian pada Tabel 2:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan Survei

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

### 2.2.3. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan secara online kepada pengguna layanan BPSDMP Kominfo Bandung. Link kuesioner diintegrasikan pada Learning Management System <https://lms.sdmdigital.id/> sehingga mudah diakses oleh peserta. 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):

Nilai Indeks (X) x 25

Nilai indeks dan nilai interval konversi kemudian dapat disimpulkan untuk mengetahui derajat mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengkonfirmasi 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

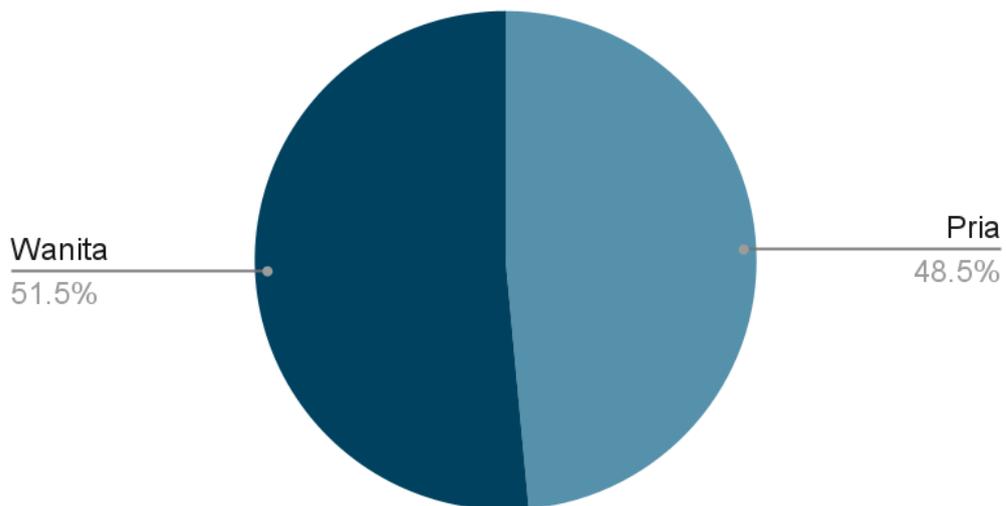
### 3.2. Analisis Hasil Survei

Jumlah responden yang terkumpul dalam survei ini adalah sebanyak 445 orang. Berdasarkan jumlah responden tersebut dapat dikemukakan bahwa karakteristik responden memperlihatkan Wanita adalah jenis kelamin terbanyak yaitu sebesar 229 orang (51.46%) (Tabel 4), dan usia responden 21-25 tahun adalah usia yang terbanyak yaitu sebesar 82 orang (18.43%) seperti terlihat pada Tabel 5.

Tabel 4. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	%
1	Laki-laki	216	48.54%
2	Perempuan	229	51.46%
Jumlah		445	100%

#### Jenis Kelamin

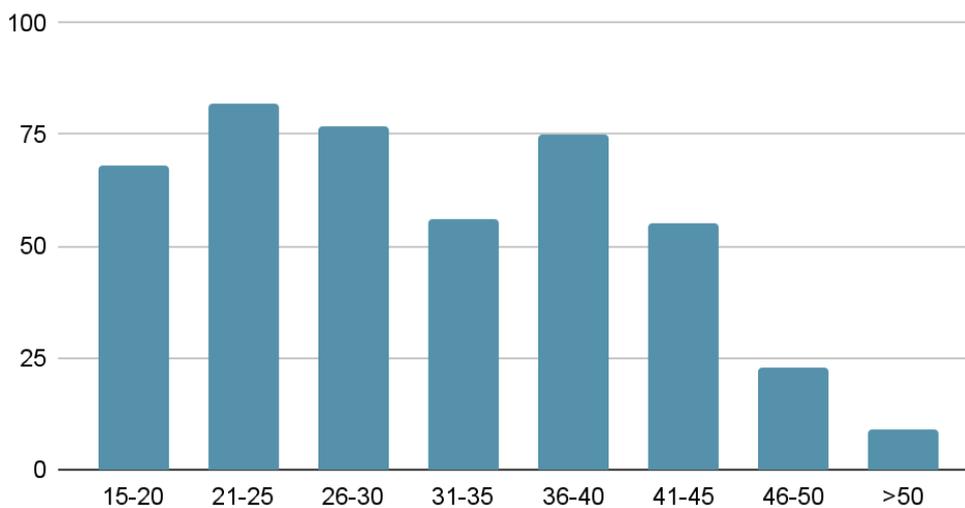


Gambar 1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 5. Rentang Usia Responden

N o.	Rentang Usia	F	%
1	15-20	68	15.28
2	21-25	<b>82</b>	18.43
3	26-30	77	17.30
4	31-35	56	12.58
5	36-40	75	16.85
6	41-45	55	12.36
7	46-50	23	5.17
8	>50	9	2.02
Jumlah		445	100%

Rentang Usia



Gambar 2. Rentang Usia Responden

Dari seluruh jumlah responden survei yang dilakukan pada Triwulan III tahun

2024 dengan rincian hasil olah datanya terlihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Olah Data Survei Triwulan III 2024

	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	0	2	228	215	0	0.01	1.54	1.93	3.48	3.48	82.67	B	Baik	2
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2	Kemudahan prosedur untuk mendaftar kegiatan pelatihan	2	6	250	187	0	0.03	1.69	1.68	3.40	3.40	80.00	B	Baik	6
3	Waktu Pelayanan	3	Jangka waktu yang disediakan untuk melakukan pendaftaran pelatihan	0	3	262	180	0	0.01	1.77	1.62	3.40	3.38	79.17	B	Baik	7
		4	Kecepatan waktu dalam melayani setiap proses dalam penyelenggaraan pelatihan	1	15	257	172	0	0.07	1.73	1.55	3.35				Baik	
4	Biaya dan Tarif	5	Kesesuaian biaya/tarif dengan ketentuan	3	11	272	159	0.01	0.05	1.83	1.43	3.32	3.32	77.33	B	Baik	8

5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	6	Pelatihan yang diberikan sesuai dengan standar Penyelenggaraan pelatihan	0	4	251	190	0	0.02	1.69	1.71	3.42	3.42	80.67	B	Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	7	Pelayanan penyelenggara dalam memberikan informasi mengenai program pelatihan, bahan pelatihan, dan fasilitas pelatihan	0	3	209	233	0	0.01	1.41	2.09	3.51	3.41	80.44	B	Baik	5
		8	Pelayanan penyelenggara dalam mengurus administrasi peserta pelatihan	2	2	264	177	0	0.01	1.78	1.59	3.38				Baik	
		9	Pelayanan penyelenggara selama proses pembelajaran berlangsung	0	8	273	164	0	0.04	1.84	1.47	3.35				Baik	

7	Perilaku Pelaksana	10	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan pelatihan	0	1	207	237	0	0	1.4	2.13	3.53	3.53	84.17	B	Baik	1
		11	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pelatihan	0	1	208	236	0	0	1.4	2.12	3.52				Baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	12	Kualitas penanganan pengaduan, saran, dan masukan	0	5	244	196	0	0.02	1.64	1.76	3.42	3.42	80.67	B	Baik	3
9	Sarana dan Prasarana	13	Kualitas Learning Management System (LMS)	1	63	226	146	0	0.29	1.56	1.34	3.19	3.30	76.5	C	Kurang Baik	9
		14	Kualitas Modul Pelatihan	1	4	256	184	0	0.02	1.73	1.65	3.40				Kurang Baik	
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b>													<b>3.41</b>	<b>80.18</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>	

Tabel 7. Hasil Olah Data Seluruh Survei Berdasarkan Unsur

No.	Unsur	IKM per Unsur	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3.48	82.67	B	2
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.40	80.00	B	6
3	Waktu Pelayanan	3.38	79.17	B	7
4	Biaya dan Tarif	3.32	77.33	B	8
5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.42	80.67	B	3
6	Kompetensi Pelaksana	3.41	80.44	B	5
7	Perilaku Pelaksana	3.53	84.17	B	1
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.42	80.67	B	3
9	Sarana dan Prasarana	3.30	76.50	C	9
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b>		<b>3.41</b>	<b>80.18</b>	<b>B</b>	

Ket. Warna

	Nilai Peringkat Terendah
	Nilai Peringkat Tertinggi

Dari hasil survei secara keseluruhan, mutu pelayanan di BPSDMP Kominfo Bandung pada Triwulan III Tahun 2024 mendapatkan nilai "B" dengan rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3.41 dan konversi IKM 80.18 (Tabel 7). Meskipun secara akumulasi unsur tidak ada unsur yang mendapat nilai dibawah "C", ada beberapa area yang bisa ditingkatkan lebih lanjut untuk mencapai mutu pelayanan yang lebih baik.

Unsur Perilaku Pelaksana mendapat nilai tertinggi dengan IKM 3.53 dan konversi IKM 84.17. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pelaksana sangat memuaskan bagi masyarakat. Sedangkan, Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah dengan IKM 3.30 dan konversi IKM 76.50. 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 III Tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori "B" dengan rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3.41 dan konversi IKM 80.18. Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan layanan yang diberikan. Unsur dengan nilai tertinggi adalah "Perilaku Pelaksana" dengan nilai IKM 3.53 dan mendapat peringkat "1", yang menunjukkan bahwa aspek ini sangat memuaskan bagi masyarakat. Di sisi lain, unsur dengan nilai terendah adalah "Sarana dan Prasarana" dengan nilai IKM 3.30, meskipun masih dalam kategori "C", ini mengindikasikan bahwa BPSDMP Kominfo Bandung perlu meningkatkan sarana dan prasarana pelatihan.

Secara keseluruhan, aspek-aspek layanan seperti "Persyaratan" (82.67) dan "Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan" (80.67) juga menunjukkan performa yang baik. Namun, beberapa area seperti "Waktu Pelayanan" (79.17) dan "Biaya dan Tarif" (77.33) 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". Nilai unsur ini masih dalam kategori "C", sehingga 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 aspek "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. Meskipun program layanan pelatihan Digital Talent Scholarship bersifat gratis, sosialisasi dan informasi yang jelas mengenai sistem biaya dapat membantu masyarakat memahami dengan lebih baik.

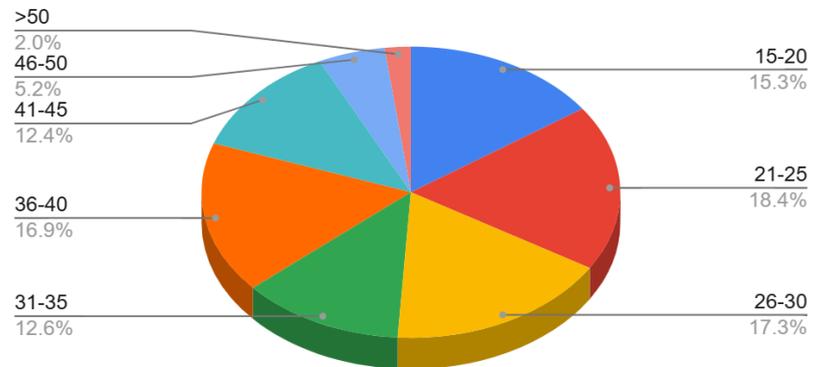
Dengan demikian, peningkatan di kedua aspek ini diharapkan dapat mendorong peningkatan nilai IKM di masa mendatang, sehingga layanan BPSDMP Kominfo Bandung dapat semakin memuaskan bagi masyarakat.

# LAMPIRAN

## 1. Hasil Survei

Usia	15-20	68
	21-25	82
	26-30	77
	31-35	56
	36-40	75
	41-45	55
	46-50	23
	>50	9
Jenis Kelamin	Pria	216
	Wanita	229

Rentang Usia



No.	Unsur	IKM per Unsur	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3.48	82.67	B	2
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.40	80.00	B	6
3	Waktu Pelayanan	3.38	79.17	B	7
4	Biaya dan Tarif	3.32	77.33	B	8
5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.42	80.67	B	3
6	Kompetensi Pelaksana	3.41	80.44	B	5
7	Perilaku Pelaksana	3.53	84.17	B	1
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.42	80.67	B	3
9	Sarana dan Prasarana	3.30	76.50	C	9
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b>		<b>3.41</b>	<b>80.18</b>	<b>B</b>	

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

Periode : Triwulan III Tahun 2024

<b>NILAI IKM</b>	<b>NAMA LAYANAN : PELATIHAN</b>
<b>80</b>	<p><b>RESPONDEN</b></p> <p>JUMLAH : <b>445 Orang</b></p> <p>JENIS KELAMIN</p> <p>Pria : <b>216 Orang</b></p> <p>Wanita : <b>229 Orang</b></p>

## 2. Data Pendukung Lain

Pertanyaan Kuesioner dapat diakses pada link berikut:

<https://drive.google.com/drive/folders/1xjln4I4U0Ho4zpKx0JqyvYoDV69bCLyF?usp=sharing>