

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BPSDMP KOMINFO BANDUNG TRIWULAN I TAHUN 2025

KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL
BALAI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN PENELITIAN
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA BANDUNG

Jl. Pajajaran No.88, Pamoyanan, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40173

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| DAFTAR ISI | i |
| DAFTAR TABEL | ii |
| DAFTAR GAMBAR | iii |
| 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..... | 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 | 7 |
| 3.1. Teknik Pengolahan dan Analisa Data..... | 7 |
| 3.2. Analisis Hasil Survei..... | 9 |
| BAB IV PENUTUP | 15 |
| 4.1. Kesimpulan..... | 15 |
| 4.2. Saran dan Rekomendasi..... | 16 |
| LAMPIRAN | 17 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1 Krejcie and Morgan | 3 |
| Tabel 2 Waktu Pelaksanaan Survei | 6 |
| Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan | 8 |
| Tabel 4 Jenis Kelamin Responden | 9 |
| Tabel 5 Rentang Usia Responden | 10 |
| Tabel 6 Hasil Olah Data Survei Triwulan I 2025 | 11 |
| Tabel 7 Hasil Olah Data Seluruh Survei Berdasarkan Unsur | 13 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|----------------------------------|----|
| Gambar 1 Jenis Kelamin Responden | 9 |
| Gambar 2 Rentang Usia Responden | 10 |

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 Digital Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Digital;
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 2025. 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 I (Januari-Maret 2025) yaitu 1397 orang dengan jumlah sampel yang digunakan dalam survei ini sebanyak 355 responden dan berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan (Lampiran II Permenpan-RB No. 14/2017), jumlah sampel minimal adalah 302 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 | 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 yang dilaksanakan selama rentang waktu pada bulan Januari - Maret 2025 dalam wilayah kerja sebagai berikut:

1. Provinsi Jawa Barat kecuali Kota Bogor, Kota Depok, Kota Bekasi, Kabupaten.
2. Provinsi Banten kecuali Kota Tangerang, Kabupaten Tangerang.

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 Januari - Maret dengan rincian pada Tabel 2:

Tabel 2 Waktu Pelaksanaan Survei

| No. | Kegiatan | Waktu pelaksanaan |
|-----|--------------------------------|----------------------|
| 1 | Persiapan | Desember 2024 |
| 2 | Pengumpulan Data | Januari - Maret 2025 |
| 3 | Pengolahan Data dan Analisa | April 2025 |
| 4 | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | April 2025 |

2.2.3. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan secara online kepada pengguna layanan BPSDMP Kominfo Bandung melalui link kuesioner diintegrasikan pada Learning Management System <https://lms.sdmdigital.id/> sehingga mudah diakses oleh peserta dan link kuisisioner mandiri <https://s.komdigi.go.id/SurveiBPSDMPKominfoBandung2025>. 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):

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

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 PERSEPS I | 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 |

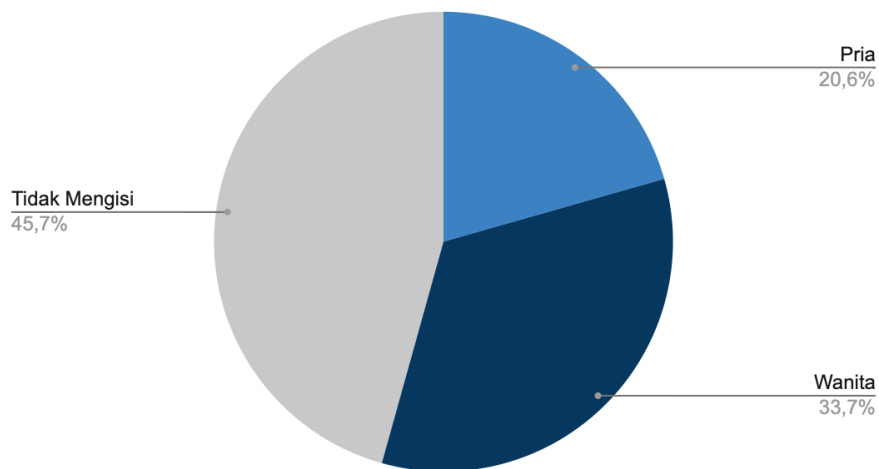
3.2. Analisis Hasil Survei

Jumlah responden yang terkumpul dalam survei ini adalah sebanyak 335 orang. Berdasarkan jumlah responden tersebut dapat dikemukakan bahwa karakteristik responden memperlihatkan Wanita lebih banyak dari pada Pria (Tabel 4)

Tabel 4 Jenis Kelamin Responden

| No | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | % |
|-------|---------------|------------------|----------|
| 1 | Pria | 69 | 20,60% |
| 2 | Wanita | 113 | 33,73% |
| 3 | Tidak Mengisi | 153 | 45,67% |
| Total | | 335 | 100,00 % |

Jenis Kelamin

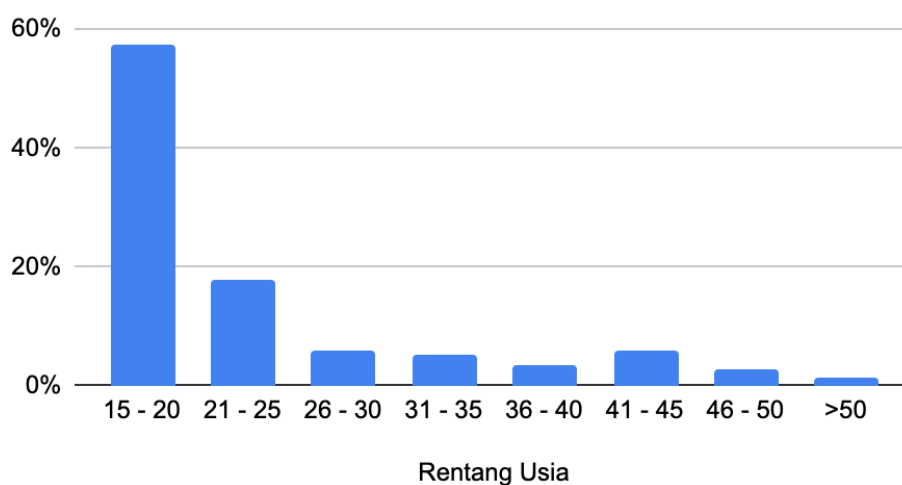


Gambar 1 Jenis Kelamin Responden

Tabel 5 Rentang Usia Responden

| No | Rentang Usia | F | % |
|--------|--------------|-----|------|
| 1 | 15 - 20 | 193 | 58% |
| 2 | 21 - 25 | 59 | 18% |
| 3 | 26 - 30 | 20 | 6% |
| 4 | 31 - 35 | 17 | 5% |
| 5 | 36 - 40 | 12 | 4% |
| 6 | 41 - 45 | 20 | 6% |
| 7 | 46 - 50 | 9 | 3% |
| 8 | 50 Tahun | 5 | 1% |
| Jumlah | | 335 | 100% |

Rentang Usia



Gambar 2 Rentang Usia Responden

Dari seluruh jumlah responden survei yang dilakukan pada Triwulan I tahun 2025 dengan rincian hasil olah datanya terlihat pada Tabel 6.

Tabel 6 Hasil Olah Data Survei Triwulan I 2025

| Unsur | No | Pertanyaan | Jumlah Jawaban Atas Pertanyaan | | | | Nilai Rata - rata Atas Pertanyaan | | | | Nilai Rata - rata Per-Pertanyaan | Niali Rata - rata Per - Unsur | IKM Per - Unsur | Konversi IKM | | Peringkat |
|--------------------------------------|----|--|--------------------------------|----|-----|-----|-----------------------------------|------|------|------|----------------------------------|-------------------------------|-----------------|----------------|-------------------|-----------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | Mutu Pelayanan | Kinerja Pelayanan | |
| Persyaratan | 1 | Kesesuaian persyaratan peserta pelatihan dengan yang dipublikasikan | 0 | 6 | 155 | 174 | 0,00 | 0,04 | 1,39 | 2,08 | 3,50 | 3,50 | 87,54 | B | Baik | 5 |
| Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 2 | Kemudahan prosedur pendaftaran untuk mengikuti pelatihan | 0 | 20 | 138 | 177 | 0,00 | 0,12 | 1,24 | 2,11 | 3,47 | 3,49 | 87,20 | B | Baik | 6 |
| | 3 | Kemudahan prosedur pelaksanaan dan penyelesaian pelatihan | 0 | 8 | 149 | 178 | 0,00 | 0,05 | 1,33 | 2,13 | 3,51 | | | | | |
| Waktu Pelayanan | 4 | Kesesuaian jangka waktu untuk melakukan pendaftaran pelatihan dengan yang dipublikasikan | 0 | 8 | 168 | 159 | 0,00 | 0,05 | 1,50 | 1,90 | 3,45 | 3,47 | 86,64 | B | Baik | 8 |
| | 5 | Kesesuaian durasi jam pelajaran dalam pelatihan dengan yang dipublikasikan | 0 | 6 | 162 | 167 | 0,00 | 0,04 | 1,45 | 1,99 | 3,48 | | | | | |
| Biaya dan Tarif | 6 | Kesesuaian biaya pelatihan yang dibayarkan dengan yang dipublikasikan | 3 | 11 | 147 | 174 | 0,01 | 0,07 | 1,32 | 2,08 | 3,47 | 3,47 | 86,72 | B | Baik | 7 |
| Produksi spesifikasi jenis pelayanan | 7 | Kesesuaian materi pelatihan yang dilaksanakan dengan yang dipublikasikan ? | 1 | 2 | 141 | 189 | 0,00 | 0,01 | 1,27 | 2,27 | 3,56 | 3,56 | 88,89 | A | Sangat Baik | 4 |
| Kompetensi Pelaksana | 8 | Pelayanan panitia dalam memberikan informasi | 1 | 3 | 133 | 198 | 0,00 | 0,02 | 1,19 | 2,36 | 3,58 | 3,58 | 89,59 | A | Sangat Baik | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----|---|---|----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|-------|---|-------------|---|--|
| | | mengenai program pelatihan, bahan pelatihan, dan fasilitas pelatihan | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 9 | Pelayanan panitia di dalam kelas selama proses pembelajaran berlangsung | 1 | 3 | 128 | 203 | 0,00 | 0,02 | 1,15 | 2,42 | 3,59 | | | | | | |
| Perilaku Pelaksana | 10 | Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan pelatihan | 0 | 0 | 56 | 113 | 0,00 | 0,00 | 0,99 | 2,67 | 3,67 | 3,67 | 91,64 | A | Sangat Baik | 1 | |
| | 11 | Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pelatihan | 0 | 0 | 57 | 112 | 0,00 | 0,00 | 1,01 | 2,65 | 3,66 | | | | | | |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 12 | Ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran | 0 | 3 | 134 | 187 | 0,00 | 0,02 | 1,24 | 2,31 | 3,57 | 3,57 | 89,20 | A | Sangat Baik | 3 | |
| Sarana dan Prasarana | 13 | Kapasitas ruangan | 0 | 0 | 63 | 75 | 0,00 | 0,00 | 1,37 | 2,17 | 3,54 | 3,39 | 84,66 | B | Baik | 9 | |
| | 14 | Akses Internet | 3 | 23 | 75 | 37 | 0,02 | 0,33 | 1,63 | 1,07 | 3,06 | | | | | | |
| | 15 | Konsumsi | 1 | 0 | 80 | 57 | 0,01 | 0,00 | 1,74 | 1,65 | 3,40 | | | | | | |
| | 16 | Akomodasi (jika menginap) | 4 | 6 | 76 | 32 | 0,03 | 0,10 | 1,93 | 1,08 | 3,15 | | | | | | |
| | 17 | Kualitas Learning Management System | 0 | 5 | 63 | 101 | 0,00 | 0,06 | 1,12 | 2,39 | 3,57 | | | | | | |
| | 18 | Kualitas modul pelatihan | 0 | 2 | 64 | 103 | 0,00 | 0,02 | 1,14 | 2,44 | 3,60 | | | | | | |
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT | | | | | | | | | | | | 3,52 | 88,01 | A | Sangat Baik | | |

Tabel 7 Hasil Olah Data Seluruh Survei Berdasarkan Unsur

| No | Unsur | Niali Rata - rata Per - Unsur | IKM Per - Unsur | Konversi IKM | | Peringkat |
|----------------------------------|---|-------------------------------|-----------------|----------------|-------------------|-----------|
| | | | | Mutu Pelayanan | Kinerja Pelayanan | |
| 1 | Persyaratan | 3,50 | 87,54 | B | Baik | 5 |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,49 | 87,20 | B | Baik | 6 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3,47 | 86,64 | B | Baik | 8 |
| 4 | Biaya dan Tarif | 3,47 | 86,72 | B | Baik | 7 |
| 5 | Produksi spesifikasi jenis pelayanan | 3,56 | 88,89 | A | Sangat Baik | 4 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,58 | 89,59 | A | Sangat Baik | 2 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,67 | 91,64 | A | Sangat Baik | 1 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,57 | 89,20 | A | Sangat Baik | 3 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3,39 | 84,66 | B | Baik | 9 |
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) | | 3,52 | 88,01 | A | Sangat Baik | |

Ket. Warna

| | |
|--|---------------------------|
| | Nilai Peringkat Terendah |
| | Nilai Peringkat Tertinggi |

Dari hasil survei secara keseluruhan, mutu pelayanan di BPSDMP Kominfo Bandung pada Triwulan I Tahun 2025 mendapatkan nilai "A" dengan rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3.52 dan konversi IKM 88.01 (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 seperti pada unsur Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan dan Biaya Tarif.

Unsur Perilaku Pelaksana mendapat nilai tertinggi dengan IKM 3.67 dan konversi IKM 91.64. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pelaksana sangat memuaskan bagi masyarakat. Sedangkan, Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah dengan IKM 3.39 dan konversi IKM 84.66. 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 I Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori "A" dengan rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3.52 dan konversi IKM 88.01. Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan layanan yang diberikan. Unsur Perilaku Pelaksana mendapat nilai tertinggi dengan IKM 3.67 dan konversi IKM 91.64. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pelaksana sangat memuaskan bagi masyarakat. Sedangkan, Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah dengan IKM 3.39 dan konversi IKM 84.66. Sehingga ini mengindikasikan bahwa BPSDMP Kominfo Bandung perlu meningkatkan sarana dan prasarana pelatihan.

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". Walaupun nilai unsur ini dalam kategori "B", namun peningkatan kualitas dan ketersediaan fasilitas akan tetap ditingkatkan demi 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 "Sarana Prasarana". Sarana Prasarana saat ini telah berada dalam kategori "B", namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Sarana dan prasarana yang tersedia saat ini telah mendukung pelaksanaan layanan dengan baik. Namun, untuk menjawab tantangan dan kebutuhan yang terus berkembang, peningkatan tetap diperlukan, khususnya dalam hal pemeliharaan berkala, serta penyesuaian kapasitas. Langkah ini penting guna memastikan kenyamanan, efektivitas, dan keberlanjutan kualitas layanan ke depan.

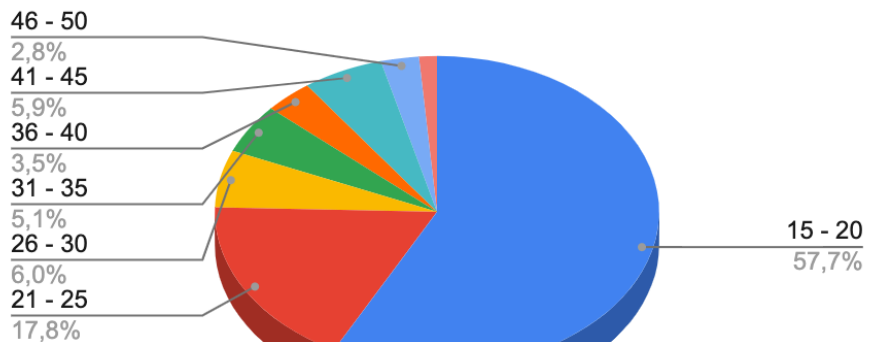
Dengan demikian, peningkatan di kedua aspek ini diharapkan dapat mendorong peningkatan nilai IKM di masa mendatang, sehingga layanan BPSDMP Kominfo Bandung dapat semakin memuaskan bagi masyarakat.

LAMPIRAN

1. Hasil Survei

| | | |
|---------------|---------------|-----|
| Usia | 15 - 20 | 193 |
| | 21 - 25 | 59 |
| | 26 - 30 | 20 |
| | 31 - 35 | 17 |
| | 36 - 40 | 12 |
| | 46 - 50 | 20 |
| | 41 - 45 | 9 |
| | >50 | 5 |
| Jenis Kelamin | Pria | 69 |
| | Wanita | 113 |
| | Tidak Mengisi | 153 |
| Usia | 15 - 20 | 193 |

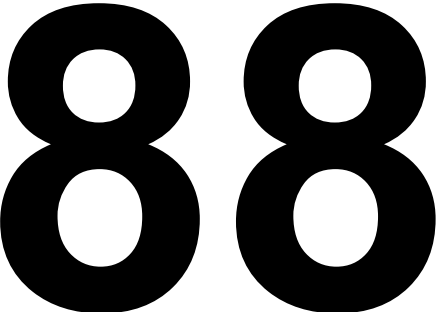
Rentang Usia



| No | Unsur | Niali Rata - rata Per - Unsur | IKM Per - Unsur | Konversi IKM | | Peringkat |
|----------------------------------|---|-------------------------------|-----------------|----------------|-------------------|-----------|
| | | | | Mutu Pelayanan | Kinerja Pelayanan | |
| 1 | Persyaratan | 3,50 | 87,54 | B | Baik | 5 |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,49 | 87,20 | B | Baik | 6 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3,47 | 86,64 | B | Baik | 8 |
| 4 | Biaya dan Tarif | 3,47 | 86,72 | B | Baik | 7 |
| 5 | Produksi spesifikasi jenis pelayanan | 3,56 | 88,89 | A | Sangat Baik | 4 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,58 | 89,59 | A | Sangat Baik | 2 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,67 | 91,64 | A | Sangat Baik | 1 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,57 | 89,20 | A | Sangat Baik | 3 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3,39 | 84,66 | B | Baik | 9 |
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) | | 3,52 | 88,01 | A | Sangat Baik | |

**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 I Tahun 2025

| NILAI IKM | NAMA LAYANAN : PELATIHAN |
|--|--|
|  | <p>RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 335 Orang</p> <p>JENIS KELAMIN</p> <p>Pria : 113 Orang</p> <p>Wanita : 69 Orang</p> <p>Tidak mengisi : 153 Orang</p> |

2. Data Pendukung Lain

Respons kuisisioner dapat diakses pada link berikut:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/10y9z5hx8GFepFWrTuFesNLsKWJMS86z9tCpMbCoNzUc/edit?usp=sharing>