



KOMINFO

# LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BPSDMP KOMINFO BANDUNG

TRIWULAN I (Januari-Maret)

TAHUN 2024

BPSDMP  
KOMINFO  
BANDUNG

---

BPSDMP KOMINFO BANDUNG

# DAFTAR ISI

<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>2</b>
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Tujuan.....	3
1.3. Dasar Pelaksanaan.....	3
<b>BAB II</b>	
<b>METODOLOGI SURVEI.....</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b>	
<b>PENGOLAHAN SURVEI.....</b>	<b>6</b>
3.1. Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	7
3.2. Analisis Hasil Survei.....	9
<b>BAB IV</b>	
<b>PENUTUP.....</b>	<b>17</b>
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 (SKM) 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 I (Januari-Maret 2024) dan berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan (Lampiran II Permenpan-RB No. 14/2017), jumlah sampel yang didapat **230 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 Maret dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 2. Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan Survei**

No.	Kegiatan	Waktu pelaksanaan
1	Persiapan	Januari 2024
2	Pengumpulan Data	Maret 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 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

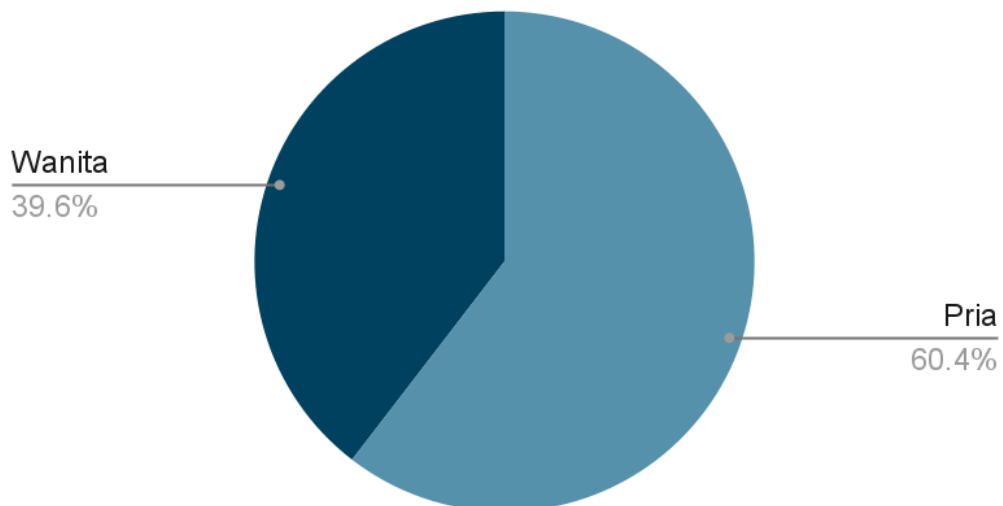
### 3.2. Analisis Hasil Survei

Jumlah responden yang terkumpul dalam survei ini adalah sebanyak 230 orang. Berdasarkan jumlah responden tersebut dapat dikemukakan bahwa karakteristik responden memperlihatkan Pria adalah jenis kelamin terbanyak yaitu sebesar 139 orang (60,43%), dan usia responden 30-39 tahun adalah usia yang terbanyak yaitu sebesar 82 orang (35,65%). Berikut tabel-tabel dan grafik-grafik masing-masing data tersebut:

**Tabel 4. Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	%
1	Laki-laki	139	60,43
2	Perempuan	91	39,57
Jumlah		230	100,00

#### Jenis Kelamin

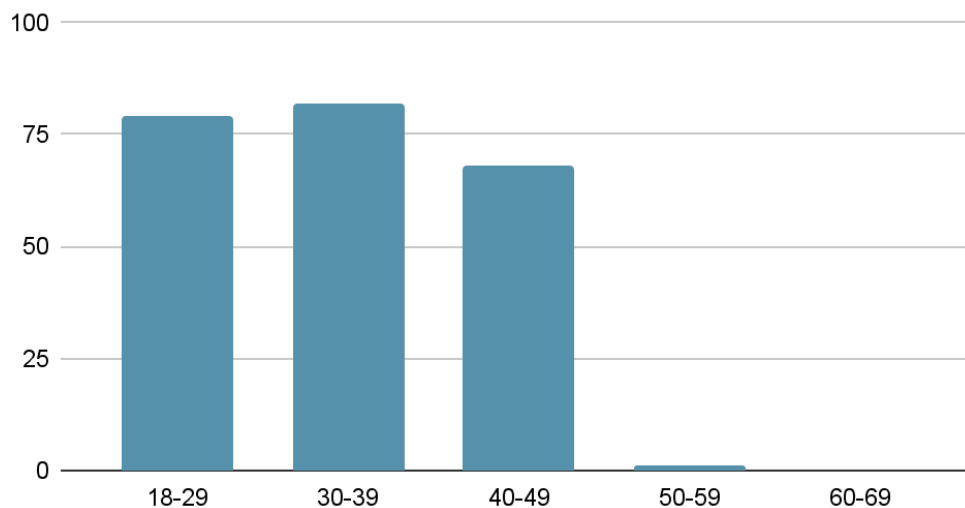


**Grafik 1. Jenis Kelamin Responden**

**Tabel 5. Rentang Usia Responden**

No.	Rentang Usia	Jumlah Responden	%
1	18-29	79	34,35
2	30-39	82	35,65
3	40-49	68	29,57
4	50-59	1	0,43
5	60-69	0	0,00
Jumlah		230	100%

### Rentang Usia



Dari seluruh jumlah responden survei yang dilakukan pada Triwulan I 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 Konversi IKM
				1	2	3	4	1	2	3	4						
1	Persyaratan	1	Kesesuaian persyaratan peserta dengan kegiatan pelatihan	0	0	39	51	0	0	1.3	2.27	3.57	3.57	85.56	B	Sangat Baik	2
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2	Kemudahan prosedur untuk mendaftar kegiatan pelatihan	0	0	41	49	0	0	1.37	2.18	3.54	3.54	84.81	B	Sangat Baik	3
3	Waktu Pelayanan	3	Jangka waktu yang disediakan untuk melakukan pendaftaran pelatihan	0	0	43	47	0	0	1.43	2.09	3.52	3.52	84.07	B	Baik	4
		4	Kecepatan waktu dalam melayani setiap proses dalam penyelenggaraan pelatihan	0	0	43	47	0	0	1.43	2.09	3.52				Baik	
4	Biaya dan Tarif	5	Kesesuaian biaya/tarif dengan ketentuan	0	1	42	47	0	0.02	1.4	2.09	3.51	3.51	83.7	B	Baik	5
5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	6	Pelatihan yang diberikan sesuai dengan standar Penyelenggaraan pelatihan	0	0	43	47	0	0	1.43	2.09	3.52	3.52	84.07	B	Baik	4

6	Kompetensi Pelaksana	7	Pelayanan penyelenggara dalam memberikan informasi mengenai program pelatihan, bahan pelatihan, dan fasilitas pelatihan	0	0	43	47	0	0	1.43	2.09	3.52	3.52	84.07	B	Baik	4
		8	Pelayanan penyelenggara dalam mengurus administrasi peserta pelatihan	0	0	43	47	0	0	1.43	2.09	3.52				Baik	
		9	Pelayanan penyelenggara selama proses pembelajaran berlangsung	0	1	41	48	0	0.02	1.37	2.13	3.52				Baik	
7	Perilaku Pelaksana	10	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan pelatihan	0	1	34	55	0	0.02	1.13	2.44	3.6	3.62	87.22	B	Sangat Baik	1
		11	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pelatihan	0	1	31	58	0	0.02	1.03	2.58	3.63				Sangat Baik	
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	12	Kualitas penanganan pengaduan, saran, dan masukan	0	1	41	48	0	0.02	1.37	2.13	3.52	3.52	84.07	B	Baik	4
9	Sarana dan Prasarana	13	Kualitas Learning Management System (LMS)	0	1	39	50	0	0.02	1.3	2.22	3.54	3.52	84.07	B	Sangat Baik	4
		14	Kualitas Modul Pelatihan	0	3	39	48	0	0.07	1.3	2.13	3.5				Baik	
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b>													<b>3.54</b>	<b>84.63</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>	

**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	84	54	0	0.03	1.8	1.54	3.37	3.37	79.05	B	Baik	5
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2	Kesesuaian prosedur pendaftaran untuk mengikuti Pelatihan	0	4	84	52	0	0.06	1.8	1.49	3.34	3.34	78.1	B	Baik	6
3	Waktu Penyelesaian	3	Kesesuaian prosedur pelaksanaan dan penyelesaian pelatihan	0	4	89	47	0	0.06	1.91	1.34	3.31	3.3	76.67	B	Baik	8
		4	Kesesuaian jangka waktu untuk melakukan pendaftaran Pelatihan dengan yang dipublikasikan	0	4	95	41	0	0.06	2.04	1.17	3.26				Baik	
		5	Kesesuaian durasi jam pelajaran dalam Pelatihan dengan yang dipublikasikan	0	2	90	48	0	0.03	1.93	1.37	3.33				Baik	
4	Biaya/Tarif	6	Kesesuaian biaya pelatihan yang dibayarkan dengan yang dipublikasikan	0	4	93	43	0	0.06	1.99	1.23	3.28	3.28	75.95	C	Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	7	Kesesuaian materi pelatihan yang dilaksanakan dengan yang dipublikasikan ?	0	2	83	55	0	0.03	1.78	1.57	3.38	3.38	79.29	B	Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	8	Pelayanan panitia dalam memberikan informasi mengenai program pelatihan, bahan pelatihan, dan fasilitas pelatihan	0	1	68	71	0	0.01	1.46	2.03	3.5	3.5	83.33	B	Baik	1

7	Perilaku Pelaksana	9	Pelayanan panitia di dalam kelas selama proses pembelajaran berlangsung	0	0	72	68	0	0	1.54	1.94	3.49	3.49	82.86	B	Baik	2	
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	10	Ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran	0	4	82	54	0	0.06	1.76	1.54	3.36	3.31	77.02	B	Baik	7	
		11	Waktu yang diperlukan untuk penyelesaian kendala selama pelaksanaan pelatihan	0	4	95	41	0	0.06	2.04	1.17	3.26				Baik		
9	Sarana dan Prasarana	12	Kapasitas ruangan	0	1	59	80	0	0.01	1.26	2.29	3.56	3.41	80.36	B	Sangat Baik	3	
		13	Akses Internet	1	21	69	48	0.01	0.3	1.49	1.38	3.18				Baik		
		14	Konsumsi	0	6	73	60	0	0.09	1.58	1.73	3.39				Baik		
		15	Akomodasi (jika menginap)	0	7	54	78	0	0.1	1.17	2.24	3.51				Baik		
			<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b>											<b>3.38</b>	<b>79.2</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>	

**Tabel 8. Hasil Olah Data Seluruh Survei Berdasarkan Unsur**

No.	Unsur	IKM per Unsur	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3.47	82.31	B	3
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.44	81.46	B	6
3	Waktu Pelayanan	3.41	80.37	B	8
4	Biaya dan Tarif	3.4	79.83	B	9
5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.45	81.68	B	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.51	83.7	B	2
7	Perilaku Pelaksana	3.56	85.04	B	1
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.42	80.55	B	7
9	Sarana dan Prasarana	3.47	82.22	B	4
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b>		<b>3.46</b>	<b>81.9</b>	<b>B</b>	

Ket. Warna

	Nilai Peringkat Terendah
	Nilai Peringkat Tertinggi



Dari hasil survei secara keseluruhan, mutu pelayanan di BPSDMP Kominfo Bandung mendapatkan nilai "B" dengan rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 3.46 dan konversi IKM 81.9. Meskipun tidak ada unsur yang mendapat nilai di bawah "B", ada beberapa area yang bisa ditingkatkan lebih lanjut untuk mencapai mutu pelayanan yang lebih baik.

Unsur Perilaku Pelaksana mendapat nilai tertinggi dengan IKM 3.56 dan konversi IKM 85.04, serta peringkat 1. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pelaksana sangat memuaskan bagi masyarakat. Sedangkan, Unsur Biaya dan Tarif mendapatkan nilai terendah dengan IKM 3.40 dan konversi IKM 79.83, serta peringkat 9. Ini bisa menjadi area fokus untuk perbaikan lebih lanjut.

Kompetensi Pelaksana dan Sarana dan Prasarana juga mendapatkan peringkat yang cukup baik, masing-masing peringkat 2 dan 4. Ini menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan kompetensi pelaksana dan sarana prasarana yang tersedia.

# BAB IV

## PENUTUP

### 4.1. Kesimpulan

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh BPSDMP Kominfo Bandung menunjukkan bahwa mutu pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori "B" dengan rata-rata **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3.46** dan **konversi IKM 81.9**. Unsur-unsur pelayanan seperti Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai yang tinggi dengan peringkat 1 dan 2, menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan perilaku dan kompetensi pelaksana. Sebaliknya, unsur Biaya dan Tarif serta Waktu Pelayanan mendapatkan peringkat terendah, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam area tersebut.

Secara umum, meskipun semua unsur pelayanan mendapatkan mutu "B", ada beberapa area yang lebih menonjol dalam hal kepuasan masyarakat dibandingkan yang lain. Unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi, yang berarti aspek ini sangat dihargai oleh masyarakat. Di sisi lain, unsur Biaya dan Tarif mendapat nilai terendah, menandakan bahwa masyarakat merasa perlu adanya perbaikan atau penyesuaian dalam aspek ini. Analisis ini memberikan panduan yang jelas mengenai area yang membutuhkan perhatian lebih untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

## **4.2. Saran dan Rekomendasi**

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, disarankan agar BPSDMP Kominfo Bandung fokus pada perbaikan unsur Biaya dan Tarif serta Waktu Pelayanan. Mengingat bahwa unsur ini mendapatkan nilai terendah, peningkatan di area ini akan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Pengkajian ulang struktur biaya dan tarif, serta mengimplementasikan mekanisme yang lebih efisien untuk mempercepat waktu pelayanan, dapat menjadi langkah awal yang baik.

Selain itu, mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan pada unsur yang sudah mendapatkan nilai tinggi, seperti Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana, sangat penting. Memberikan pelatihan berkelanjutan kepada para pelaksana untuk menjaga dan meningkatkan kompetensi mereka akan membantu dalam mempertahankan standar tinggi yang telah dicapai. Pengembangan sarana dan prasarana juga perlu diperhatikan untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan. Melalui pendekatan yang holistik ini, BPSDMP Kominfo Bandung dapat mencapai standar pelayanan yang lebih tinggi dan kepuasan masyarakat yang lebih baik. Umum, meskipun semua unsur pelayanan mendapatkan mutu "B", ada beberapa.

## Lampiran

### 1. Hasil Survei

Usia	18-29	79
	30-39	82
	40-49	68
	50-59	1
	60-69	0
Jenis Kelamin	Pria	139
	Wanita	91

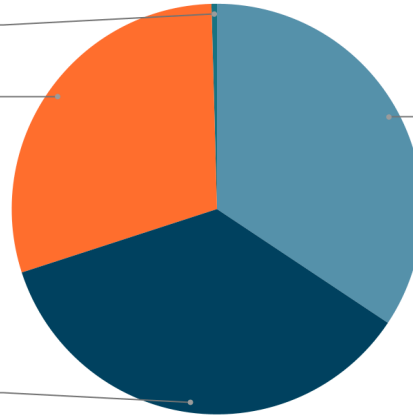
Usia

50-59  
0.4%

40-49  
29.6%

30-39  
35.7%

18-29  
34.3%



No.	Unsur	IKM per Unsur	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3.47	82.31	B	3
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.44	81.46	B	6
3	Waktu Pelayanan	3.41	80.37	B	8
4	Biaya dan Tarif	3.4	79.83	B	9
5	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.45	81.68	B	5
6	Kompetensi Pelaksana	3.51	83.7	B	2
7	Perilaku Pelaksana	3.56	85.04	B	1
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.42	80.55	B	7
9	Sarana dan Prasarana	3.47	82.22	B	4
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b>		<b>3.46</b>	<b>81.9</b>	<b>B</b>	

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

Nama Kegiatan : Government Talent Academy (GTA) dan Talent Academy (TA)

Tanggal Kegiatan : Triwulan I Tahun 2024

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELATIHAN
<b>82</b>	<p><b>RESPONDEN</b></p> <p>JUMLAH : <b>230 Orang</b></p> <p>JENIS KELAMIN</p> <p>Pria : <b>139 Orang</b></p> <p>Wanita : <b>91 Orang</b></p>

## 2. Data Pendukung Lain

Pertanyaan Kuesioner dapat diakses pada link berikut:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BNvyfC0\\_ucobrs44uA9\\_or1EKGiaWlq/edit?usp=sharing&oid=103082468408190153726&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BNvyfC0_ucobrs44uA9_or1EKGiaWlq/edit?usp=sharing&oid=103082468408190153726&rtpof=true&sd=true)

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1oahGhKJHgD7kN81t3gpxLNd0g6PU6\\_vB/edit?usp=sharing&oid=103082468408190153726&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1oahGhKJHgD7kN81t3gpxLNd0g6PU6_vB/edit?usp=sharing&oid=103082468408190153726&rtpof=true&sd=true)

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LHvjXkUUEwtMETmgmrs-gP14FjEAQ-YR/edit?usp=sharing&oid=103082468408190153726&rtpof=true&sd=true>

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ijyO\\_lfs9w0DDa03vJ\\_is0NeamYHJ\\_wl/edit?usp=sharing&oid=103082468408190153726&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ijyO_lfs9w0DDa03vJ_is0NeamYHJ_wl/edit?usp=sharing&oid=103082468408190153726&rtpof=true&sd=true)