

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PERANGKAT DAERAH : KECAMATAN KIARACONDONG
KOTA BANDUNG
TRIWULAN 1 TAHUN 2023**

1. Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11, sebagai berikut:

| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR PELAYANAN (NRR) |
|------------|--|------------------------------------|
| 1 | Persyaratan (U1) | 3.30 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) | 3.41 |
| 3 | Waktu Penyelesaian (U3) | 3.34 |
| 4 | Biaya/Tarif (U4) | 4.00 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) | 3.34 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana (U6) | 3.28 |
| 7 | Perilaku Pelaksana (U7) | 3.32 |
| 8 | Sarana dan Prasarana (U8) | 3.08 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) | 3.66 |
| 10 | Nilai Unsur Tertinggi | 4.00 |
| 11 | Nilai Unsur Terendah | 3.08 |

Keterangan : Jumlah Responden sebanyak : 186 orang

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(NRR U1 \times 0,11) + (NRR U2 \times 0,11) + (NRR U3 \times 0,11) + (NRR U4 \times 0,11) + (NRR U5 \times 0,11) + (NRR U6 \times 0,11) + (NRR U7 \times 0,11) + (NRR U8 \times 0,11) + (NRR U9 \times 0,11) = \mathbf{3.41}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

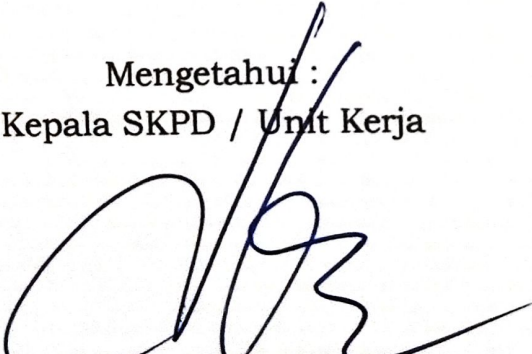
- a. Nilai IKM setelah dikonversi = **85.36**
- b. Mutu Pelayanan = **B**
- c. Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**

2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

- a. Nilai dalam kelompok paling rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut : **U6, U8**
- b. Nilai dalam kelompok paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut : **U4, U9**
- c. Upaya untuk meningkatkan unsur pelayanan :
 - 1) U6 Kompetensi Pelaksana :
 - Memberikan wawasan dan pengetahuan yang cukup kepada para pelaksana pelayanan dalam memberikan informasi pelayanan baik teknis maupun administrative.
 - 2) U8 Sarana dan Prasarana :
 - Mengotimalkan sarana dan prasarana layanan yang ada.
 - Memfasilitasi kenyamanan ruang tunggu pelayanan secara optimal.
- d. Upaya untuk mempertahankan unsur pelayanan :
 - 1) Melakukan edukasi kepada masyarakat terhadap layanan yang ada di kewilayahan.
 - 2) Meningkatkan monitoring dan melakukan evaluasi secara kontinue terhadap unsur pelayanan yang sudah tinggi.

Mengetahui :
Kepala SKPD / Unit Kerja


(Dra. RINA DEWI YANTI, M.Si.)
NIP. 19651205 199303 2 008

Bandung, 30 Juni 2023
Penanggung Jawab


(Drs. JAJANG KURNIA, M. AP.)
NIP. 19670210 199303 1 008

LAMPIRAN I

PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

KECAMATAN KIARACONDONG

Kota Bandung

TRIWULAN : 1 TAHUN : 2023

RESPONDEN

NILAI IKM

85.36

Jumlah : 186 Orang
Jenis Kelamin : L = 85 Orang / P = 101
Orang
Pendidikan : SD = 7
SMP = 29
SMA = 78
D1/D2/D3 = 36
S1 = 34
S2 = 2

Survei
Periode : 2023

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI

DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT