

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PERANGKAT DAERAH : KECAMATAN KIARAONDONG
KOTA BANDUNG
2025**

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)	3.200
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	(U2)	3.146
3	Waktu Penyelesaian	(U3)	3.094
4	Biaya/Tarif	(U4)	3.998
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(U5)	3.270
6	Kompetensi Pelaksana	(U6)	3.293
7	Perilaku Pelaksana	(U7)	3.283
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	(U8)	3.769
9	Sarana dan Prasarana	(U9)	3.865
10	Nilai Unsur Tertinggi		3.998
11	Nilai Unsur Terendah		3.094

Keterangan : Jumlah Responden sebanyak : 481 orang

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

$$(NRR U1 \times 0,11) + (NRR U2 \times 0,11) + (NRR U3 \times 0,11) + (NRR U4 \times 0,11) + (NRR U5 \times 0,11) + (NRR U6 \times 0,11) + (NRR U7 \times 0,11) + (NRR U8 \times 0,11) + (NRR U9 \times 0,11) = 3.436$$

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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = **85.9**
- 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 : **U3, U2**
- b. Nilai dalam kelompok paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut : **U4, U9**
- c. Upaya untuk meningkatkan unsur pelayanan :
- d. Upaya untuk mempertahankan unsur pelayanan :

Mengetahui :
CAMAT KIARAONDONG



MOCHMAD ARIEF BUDIMAN, S.STP
NIP. 19771217 199612 1 001

Bandung, 30 Desember 2025
SEKERTARIS KECAMATAN



HARIANDE LAKHONA BINTANG, S.STP., M.Si
NIP. 19870228 200602 1 001

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

KECAMATAN KIARACONDONG

Kota Bandung

SEMESTER : 2 - TAHUN : 2025

NILAI IKM

85.90

RESPONDEN

Jumlah	481
Jenis Kelamin	: L = 225 Orang / P = 256 Orang
Pekerjaan	: SD = 1
	SMP = 38
	SMA = 246
	D1/D2/D3 = 91
	S1 = 96
	S2 = 9
Survei Periode	2025

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT