

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM) PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
KAB. BANDUNG BARAT
TAHUN 2026 - TRIWULAN 1**

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 0.111, sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)
1	Persyaratan (U1)	2.91
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	2.95
3	Waktu Penyelesaian (U3)	2.91
4	Biaya/Tarif (U4)	3.27
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	3.02
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3.03
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3.07
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	3.11
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3.06

Keterangan : Jumlah Responden sebanyak **117** orang

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:
 $(NRR\ U1 \times 0,111) + (NRR\ U2 \times 0,111) + (NRR\ U3 \times 0,111) + (NRR\ U4 \times 0,111) + (NRR\ U5 \times 0,111) + (NRR\ U6 \times 0,111) + (NRR\ U7 \times 0,111) + (NRR\ U8 \times 0,111) + (NRR\ U9 \times 0,111) = 3.01$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut: a. Nilai IKM setelah dikonversi = **75,25**

b. Mutu Pelayanan = **C**

c. Kinerja unit pelayanan adalah = **Kurang Baik**

Bandung Barat, 01 Juli 2026

Mengetahui,

Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan



(Drs. RONY RUDYANA)
Pembina Utama Muda
NIP.197301121999011001

Penanggung Jawab

(R. DIAN SHANTIKA, S.Pd., M.A.P.)
Pembina / IV-a
NIP.19740828 200801 1 005