

**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
SE-KECAMATAN MANDALAJATI  
TRIWULAN IV TAHUN 2022**



**KECAMATAN MANDALAJATI  
KOTA BANDUNG  
TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke Hadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia dan kekuatan untuk menyusun laporan Pelaksanaan **"Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) se-Kecamatan Mandalajati Triwulan IV"** Tahun Anggaran 2022.

Penyusunan Laporan ini, sebagai laporan fisik kegiatan dari realisasi Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA SKPD) Tahun 2022 pada Kecamatan Mandalajati, Program Peningkatan Peran Kecamatan dan Kelurahan pada Kegiatan Fasilitasi Peningkatan Pelayanan kepada Masyarakat, sebagai kelengkapan laporan ini sebagaimana uraian terlampir.

Dengan tersusunnya laporan ini untuk dijadikan sebagai bahan acuan dan masukan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat, serta kritik dan saran kami nantikan dalam rangka perbaikan dimasa datang.

Bandung, Desember 2022

Mengetahui,  
**CAMAT MANDALAJATI**



**Drs. YANA RUSMULYANA, M.Si.**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19650527 198703 1 003

Ketua



**YATI SRI SUMIATI, S.AP, M.M.**  
NIP. 19670608 198712 2 005

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LAPORAN "PELAKSANAAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT"</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Pelaksanaan.....	1
C. Maksud dan Tujuan.....	2
D. Sasaran.....	2
E. Waktu Pelaksanaan.....	2
F. Lokasi.....	3
G. Tim Survey.....	4
H. Metoda Survey.....	4
I. Fasilitas Tim Survey.....	4
G. Pembiayaan.....	4
<b>BAB II LANGKAH-LANGKAH KEGIATAN PELAKSANAAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
A. Persiapan.....	5
B. Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	8
C. Pengolahan Data.....	9
<b>BAB III PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY IKM</b>	
A. PengumpulanData .....	11
B. PengolahanData.....	11
C. Rata-Rata Hasil Pengelolaan Data .....	15
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>16</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun langsung kepada pemberi pelayanan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Sehubungan dengan hal tersebut, guna memperoleh data yang akurat tentang permasalahan diatas maka Kecamatan Mandalajati telah melaksanakan kegiatan survey indeks kepuasan masyarakat dengan responden sebanyak 92 (sembilan puluh dua) orang, dengan harapan dari survey IKM selain dapat digunakan untuk mengukur tingkat keefektifan kinerja aparatur yang terkait dengan pelayanan masyarakat, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif terhadap perkembangan kinerja aparatur pelayanan.

Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kecamatan Mandalajati Kota Bandung Tahun 2022, dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung Tahun 2022.

### **B. Dasar Pelaksanaan**

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
2. Peraturan Pemerintahan Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan;
3. Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan SIAK;
4. Keputusan MENPAN Nomor: 25 Kep.M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 07 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;

6. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 29 Tahun 2009 tentang Retribusi Pelayanan Administrasi Kependudukan;
7. Peraturan Walikota Bandung Nomor 001 Tahun 2010 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
8. Peraturan Walikota Bandung Nomor 237 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Bandung Nomor 001 Tahun 2010 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
9. Perda Kota Bandung No. 08 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, sedangkan tujuannya untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang keadaan kinerja aparatur dan kondisi tempat/ruangan serta lingkungan pada unit pelayanan setempat.

### **D. Sasaran**

Responden penerima pelayanan dari Warga masyarakat Kecamatan Mandalajati dan Kelurahan se-Kecamatan Mandalajati, yaitu Kelurahan Jatihandap, Kelurahan Karang Pamulang, Kelurahan Pasir Impun dan Kelurahan Sindangjaya.

### **E. Waktu Pelaksanaan**

#### **1. Kecamatan Mandalajati**

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV mulai dilaksanakan Pada Hari Selasa, Tanggal 04 Oktober 2022 Pukul 09.00 WIB.

## **2. Kelurahan Jatihandap**

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV mulai dilaksanakan Pada Hari Senin, Tanggal 03 Oktober 2022 Pukul 09.00 WIB.

## **3. Kelurahan Karang Pamulang**

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV mulai dilaksanakan pada Bulan Oktober 2022 hingga Desember 2022.

## **4. Kelurahan Pasir Impun**

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV mulai dilaksanakan Pada Hari Senin, Tanggal 03 Oktober 2022 Pukul 09.00 s/d 19 Desember 2022 16.30 WIB

## **5. Kelurahan Sindangjaya**

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV mulai dilaksanakan Pada Hari Senin, Tanggal 10 Oktober 2022 Pukul 09.00 WIB.

## **E. Lokasi**

### **1. Kecamatan Mandalajati**

Lokasi Survey IKM di Kantor Kecamatan Mandalajati, Jl. Pasir Impun No. 33A RT 03 RW 12 Kelurahan Karang Pamulang Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.

### **2. Kelurahan Jatihandap**

Lokasi Survey IKM di Kantor Kelurahan Jatihandap, Jl. Jatihandap No.131 Kelurahan Jatihandap Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.

### **3. Kelurahan Karang Pamulang**

Lokasi survey IKM di Aula Kelurahan Karang Pamulang Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.

### **4. Kelurahan Pasir Impun**

Lokasi Survey IKM di Kantor Kelurahan Pasir Impun, Jl. Pasir Impun No. 36 RT 02 RW 04 Kelurahan Kelurahan Pasir Impun Kota Bandung.

### **5. Kelurahan Sindangjaya**

Lokasi Survey IKM di Kantor Kelurahan Sindangjaya, Jl. Arcamanik No.43 Kelurahan Sindangjaya Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.

## **G. Tim Survey**

Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dari Tim Survey Aparat Kecamatan Mandalajati, Tim Survey Aparat Kelurahan Jatihandap, Tim Survey Aparat Kelurahan Karang Pamulang, Tim Survey Aparat Kelurahan Pasir Impun dan Tim Survey Aparat Kelurahan Sindangjaya dengan susunan kepengurusan sebagaimana tercantum dalam lampiran.

## **H. Metode Survey Indeks Kepuasan Masyarakat**

Metode yang dilaksanakan pada Survey IKM adalah dengan pengisian jawaban pertanyaan Kuesioner oleh Responden.

## **I. Fasilitas Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat**

- 1) Alat Perlengkapan Tim Survey dan Responden;
- 2) Kuesioner.

## **J. Pembiayaan**

Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kegiatan Fasilitas Peningkatan Pelayanan kepada Masyarakat di Kecamatan Mandalajati Tahun 2022 dibiayai oleh Anggaran yang bersumber dari DPA Kecamatan Mandalajati, Kelurahan Jatihandap, Kelurahan Karang Pamulang, Kelurahan Pasir Impun dan Kelurahan Sindangjaya.

## BAB II

### LANGKAH-LANGKAH KEGIATAN PELAKSANAAN SURVEY INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT

#### A. Persiapan

1. Pembentukan Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :
  - a. Pengarah.
  - b. Pelaksana yang terdiri dari :
    - 1) Ketua
    - 2) Sekretaris
    - 3) Anggota, keanggotaan sebanyak 8 orang.
2. Penyiapan Bahan.
  - a. Kuesioner

Dalam pelaksanaan survey IKM digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Bentuk Kuesioner sebagaimana terlampir.
  - b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Berisikan identitas response, antara lain: jenis kelamin, usia, Pendidikan, dan pekerjaan. Identitas diperlukan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
  - c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik/ puas sampai dengan tidak baik/puas. Untuk kategori **tidak baik**



diberi nilai persepsi **1, kurang baik** diberi nilai persepsi **2, baik** diberi nilai **3, sangat baik** diberi nilai persepsi **4.**

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### 3. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Jumlah Responden

##### a) Kecamatan Mandalajati

Jumlah responden ditetapkan 120 orang yaitu seperempat dari jumlah sampling dalam 1 tahun yang merujuk kepada Permenpan No 16 Tahun 2014, bahwa pada tabel 1 sampel Morgan dan Kricjie, dengan populasi pelayanan 8607 (9000), sampelnya  $367 = (360)$ .

##### b) Kelurahan Jatihandap

Jumlah responden ditetapkan 80 orang yaitu seperempat dari jumlah sampling dalam 1 tahun yang merujuk kepada Permenpan No 16 Tahun 2014, bahwa pada tabel 1 sampel Morgan dan Kricjie, dengan populasi pelayanan 8607 (9000), sampelnya  $367 = (360)$ .

##### c) Kelurahan Karang Pamulang

Jumlah responden ditetapkan 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $(\text{"jumlah unsur"}+1) \times 10 = \text{jumlah responden}$   $(14+1) \times 10 = 150$  responden.

d) Kelurahan Pasir Impun

Jumlah responden ditetapkan 80 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $(\text{"Jumlah Unsur"} + 1) \times 10 =$  jumlah responden  $(9+1) \times 10 = 100$  responden.

e) Kelurahan Sindangjaya

Jumlah responden ditetapkan 80 orang yaitu seperempat dari jumlah sampling dalam 1 tahun yang merujuk kepada Permenpan No 16 Tahun 2014, bahwa pada tabel 1 sampel Morgan dan Kricjie, dengan populasi pelayanan 8607 (9000), sampelnya  $367 = (360)$ .

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a) Kecamatan Mandalajati

Lokasi survey di Ruang Pelayanan Kependudukan Kecamatan Mandalajati pada saat jam kerja, dimulai hari Selasa, 04 Oktober 2022 sampai bulan Desember Minggu ke-II dengan cara bertahap kepada masyarakat yang sedang membuat administrasi kependudukan, kurang lebih perhari 2 responden.

b) Kelurahan Jatihandap

Lokasi survey di Ruang Pelayanan Kependudukan Kelurahan Jatihandap pada saat jam kerja, dimulai hari Senin, 03 Oktober 2022 sampai bulan Desember Minggu ke-I dengan cara bertahap kepada masyarakat yang sedang membuat administrasi kependudukan, kurang lebih perhari 2 responden.

c) Kelurahan Karang Pamulang

Lokasi survey di Kantor Kelurahan Karang Pamulang melalui link <https://bit.ly//IKM-KarangPamulang> dari mulai pukul 09.00 s/d 15.00 WIB.

d) Kelurahan Pasir Impun

Lokasi survey di Ruang Pelayanan Kependudukan Kelurahan Pasir Impun pada saat jam kerja, dilaksanakan pada Hari Senin, 03 Oktober 2022 dari mulai pukul 09.00 s/d 16.30 WIB.

e) Kelurahan Sindangjaya

Lokasi survey di Ruang Pelayanan Kependudukan Kelurahan Sindangjaya pada saat jam kerja, dimulai hari Senin, 03 Oktober

2022 sampai bulan Desember Minggu ke-I dengan cara bertahap kepada masyarakat yang sedang membuat administrasi kependudukan, kurang lebih perhari 2 responden.

4. Penyusunan Jadwal.

Jadwal pelaksanaan survey IKM dilaksanakan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan dari Persiapan sampai Pelaporan dengan rincian sebagai berikut :

- a. Persiapan, dilaksanakan selama 5 (lima) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 38 (tiga puluh delapan) hari kerja;
- c. Pengolahan Data indeks, 5 (lima) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 (lima) hari kerja.

**B. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

1. Pengumpulan Data, untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, kepada masyarakat/responden diberikan kuesioner yang berisi 9 unsur pelayanan, yaitu:

- 1) Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu Penyelesaian  
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Keadilan Pelayan  
Keadilan Pelayanan yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2. Pengisian Kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima layanan.

**C. Pengolahan Data**

1. Metoda Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 2.1  
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,5996	25-64,99	D	Tidak baik

2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

## 2. Perangkat Pengolahan

Pengolahan data dilaksanakan secara manual :

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per-unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :

### a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

### b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

## BAB III

# PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

### A. PENGUMPULAN DATA.

Dalam pelaksanaannya, tugas Tim Survey adalah mengumpulkan data dan informasi :

1. Mencatat Identitas Responden meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima;
2. Mengkompulir data yang sudah diisi responden yakni sebanyak 120 (seratus dua puluh) kuesioner dari 120 responden yang ditetapkan untuk Kecamatan Mandalajati, dan 80 (delapan puluh) kuesioner dari 80 responden yang ditetapkan untuk Kelurahan Jatihandap, Kelurahan Pasir Impun, Kelurahan Karang Pamulang dan Kelurahan Sindangjaya.

### B. PENGOLAHAN DATA.

Hasil akhir dari survey IKM Kecamatan Mandalajati yaitu Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, diketahui nilai rata-rata per unsur pelayanan pada unit pelayanan Kecamatan Mandalajati adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 3.1  
IKM Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan  
Kecamatan Mandalajati

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	2	3
1.	Persyaratan	3.4083
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3.4167
3.	Waktu Penyelesaian	3.3667
4.	Kewajaran Biaya/ Tarif	3.4667
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.4083
6.	Kompetensi pelaksanaan	3.4250
7.	Perilaku pelaksana	3.4667
8.	Sarana dan prasarana	3.3916
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.4000

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

$$(3.4083 \times 0,11) + (3.4167 \times 0,11) + (3.3667 \times 0,11) + (3.4667 \times 0,11) + (3.4083 \times 0,11) + (3.4250 \times 0,11) + (3.4667 \times 0,11) + (3.3916 \times 0,11) + (3.4000 \times 0,11) = \text{Nilai indeks adalah } \mathbf{3.41663}$$

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

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar  
 $3.41663 \times 25 = \mathbf{85.44}$
- Mutu pelayanan **B**
- Kinerja unit pelayanan Kecamatan Mandalajati adalah **Baik**

Tabel 3.2  
 IKM Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan  
 Kelurahan Jatihandap

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	2	3
1.	Persyaratan	3.47
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3.52
3.	Waktu Penyelesaian	3.22
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3.47
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.48
6.	Kompetensi pelaksanaan	3.52
7.	Perilaku pelaksana	3.32
8.	Sarana dan prasarana	3.27
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.35

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

$$(3.47 \times 0,11) + (3.52 \times 0,11) + (3.22 \times 0,11) + (3.47 \times 0,11) + (3.48 \times 0,11) + (3.52 \times 0,11) + (3.32 \times 0,11) + (3.27 \times 0,11) + (3.35 \times 0,11) = \text{Nilai indeks adalah } \mathbf{3.41}$$

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

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar  
 $3,41 \times 25 = \mathbf{85.45}$
- Mutu pelayanan **B**
- Kinerja unit pelayanan Kelurahan Jatihandap adalah **Baik**

Tabel 3.3  
IKM Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan  
Kelurahan Karang Pamulang

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	2	3
1.	Prosedur Pelayanan	3.41
2.	Persyaratan pelayanan	3.39
3.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.49
4.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3.59
5.	Kemampuan Petugas pelayanan	3.41
6.	Kecepatan Pelayanan	3.41
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.41
8.	Kenyamanan Lingkungan	3.39
9.	Kenyamanan Pelayanan	3.63

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan Kelurahan Karang Pamulang dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,41 \times 0,22) + (3,39 \times 0,22) + (3,49 \times 0,49) + (3,59 \times 0,22) + (3,41 \times 0,23) + (3,41 \times 0,22) + (3,41 \times 0,22) + (3,39 \times 0,22) + (3,63 \times 0,22) = \text{nilai indeks adalah } 3,413$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan Kelurahan Karang Pamulang hasilnya dapat di simpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah di konversi = nilai indeks x nilai dasar  
 **$3,413 \times 25 = 85.46$**
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan Kelurahan Karang Pamulang adalah **Baik**



Tabel 3.4  
IKM Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan  
Kelurahan Pasir Impun

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	2	3
1.	Persyaratan	3.350
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3.362
3.	Waktu Penyelesaian	3.525
4.	Keadilan Pelayanan	3.925
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.312
6.	Kompetensi pelaksanaan	3.237
7.	Perilaku pelaksana	3.512
8.	Sarana dan prasarana	3.087
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.462

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan Kelurahan Pasir Impun dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3.350 \times 0,11) + (3.362 \times 0,11) + (3.525 \times 0,11) + (3.925 \times 0,11) + (3.312 \times 0,11) + (3.237 \times 0,11) + (3.512 \times 0,11) + (3.087 \times 0,11) + (3.462 \times 0,11) = \text{Nilai indeks adalah } \mathbf{3.42}$$

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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar  
 $3.42 \times 25 = \mathbf{85.49}$
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan Kelurahan Pasir Impun adalah **Baik**

Tabel 3.5  
IKM Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan  
Kelurahan Sindangjaya

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	2	3
1.	Persyaratan	3.39
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3.36
3.	Waktu Penyelesaian	3.38
4.	Keadilan Pelayanan	3.37
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.38
6.	Kompetensi pelaksanaan	3.38
7.	Perilaku pelaksana	3.37
8.	Sarana dan prasarana	3.37
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.37

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

$$(3.39 \times 0,11) + (3.36 \times 0,11) + (3.38 \times 0,11) + (3.37 \times 0,11) + (3.38 \times 0,11) + (3.38 \times 0,11) + (3.37 \times 0,11) + (3.37 \times 0,11) + (3.37 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks adalah } \mathbf{3.41}$$

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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar  
 $3,41 \times 25 = \mathbf{85.45}$
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan Kelurahan Sindangjaya adalah **Baik**

### C. Rata-Rata Hasil Pengolahan Data

Dari hasil pengolahan data di atas, diketahui:

1. Nilai IKM Kecamatan Mandalajati 85.42;
2. Nilai IKM Kelurahan Jatihandap 85.45;
3. Nilai IKM Kelurahan Karang Pamulang 85.46;
4. Nilai IKM Kelurahan Pasir Impun 85.49;
5. Nilai IKM Kelurahan Sindangjaya 85.45;

Maka untuk mengetahui rata-rata nilai indeks unit pelayanan se-Kecamatan Mandalajati dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Rata- Rata IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai IKM Kecamatan dan 4 Kelurahan}}{5}$$

$$\text{Rata- Rata IKM} = \frac{85.42 + 85.45 + 85.46 + 85.49 + 85.45}{5}$$

$$= \frac{427.27}{5}$$

5

$$= 85.45$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan Kecamatan dan Kelurahan se-Kecamatan Mandalajati hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Rata-Rata Nilai IKM se-Kecamatan Mandalajati = **85.45**
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan Kecamatan dan Kelurahan se-Kecamatan Mandalajati adalah **Baik**

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Demikian Laporan Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan kepada Masyarakat Triwulan IV Tahun 2022 telah dilaksanakan di Kecamatan dan Kelurahan se-Kecamatan Mandalajati dengan responden masing-masing sebanyak 120 (seratus dua puluh) orang dan 90 (sembilan puluh) orang dari masyarakat Kelurahan se- Kecamatan Mandalajati dengan hasil rata-rata penghitungan IKM sebesar **85.45** dalam artian Kinerja Unit Pelayanan se-Kecamatan Mandalajati adalah Baik.

Dengan tersusunnya laporan ini, kiranya dapat bermanfaat sebagai bahan kajian lebih lanjut dalam upaya pelaksanaan pelayanan prima.

**Mengetahui,**  
**CAMAT MANDALAJATI**



**Drs. YANA RUSMULYANA, M.Si.**  
Pembina Tk I  
**NIP. 19650527 198703 1 003**

Bandung, Desember 2022

**Ketua**



**YATI SRI SUMIATI, S.AP, M.M.**  
**NIP. 19670608 198712 2 005**