

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER 1**



**KECAMATAN KEDUNGBANTENG**  
**KABUPATEN BANYUMAS**  
**TAHUN 2026**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kantor Kecamatan Kedungbanteng menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

#### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

## DAFTAR ISI

|                                                                    |            |
|--------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>LAPORAN</b>                                                     | <b>i</b>   |
| <b>    PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>            | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b>                                                  | <b>iii</b> |
| <b>BAB I</b>                                                       | <b>1</b>   |
| <b>PENDAHULUAN</b>                                                 | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang                                                 | 1          |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat                                             | 2          |
| 1.3 Metode Pengumpulan Data                                        | 2          |
| 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM                                          | 3          |
| 1.5 Penentuan Jumlah Responden                                     | 3          |
| <b>BAB II</b>                                                      | <b>4</b>   |
| <b>ANALISIS DATA SKM</b>                                           | <b>4</b>   |
| 2.1 Jumlah Responden SKM                                           | 4          |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan                   | 5          |
| 2.3 Grafik SKM per Unsur                                           | 6          |
| 2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut                     | 7          |
| 2.5 Tren Nilai SKM                                                 | 8          |
| <b>BAB III</b>                                                     | <b>9</b>   |
| <b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>                  | <b>9</b>   |
|                                                                    | 10         |
|                                                                    | 11         |
| <b>BAB IV</b>                                                      | <b>12</b>  |
| <b>KESIMPULAN</b>                                                  | <b>12</b>  |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                    | <b>13</b>  |
| 1. Kuesioner                                                       | 14         |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) | 15         |

publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kecamatan Kedungbanteng. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kecamatan kedungbanteng yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 5000 orang dan sampel sebanyak 395 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Jumlah Responden SKM

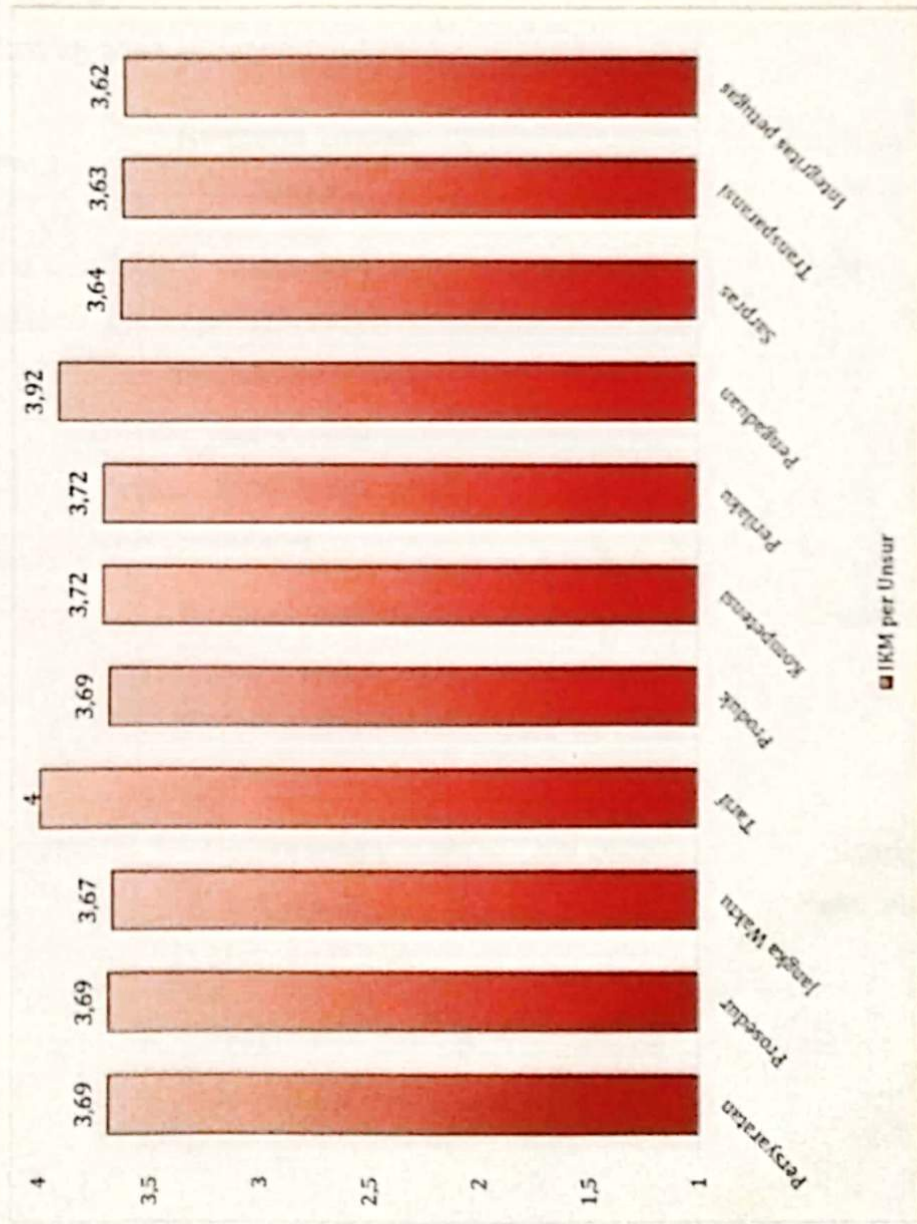
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Bulan Januari s/d Juni yang diperoleh yaitu 395 responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR            | PERSENTASE |
|----|---------------|----------------------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI                 | 50,63%     |
|    |               | PEREMPUAN            | 49,37%     |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH          | 13,42%     |
|    |               | SLTP                 | 15,95%     |
|    |               | SLTA                 | 64,05%     |
|    |               | DIII                 | 0,76%      |
|    |               | S1                   | 5,82%      |
|    |               |                      |            |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS                  | 0,51%      |
|    |               | SWASTA               | 15,7%      |
|    |               | WIRUSAHA             | 0%         |
|    |               | PELAJAR              | 30,13%     |
|    |               | LAINNYA              | 53,67      |
| 4  | Jenis Layanan | Layanan Administrasi | 73,92%     |
|    |               | Layanan Umum         | 26,08      |





2.3 Gambar 1. Grafik SKM Per Unsur



#### 2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

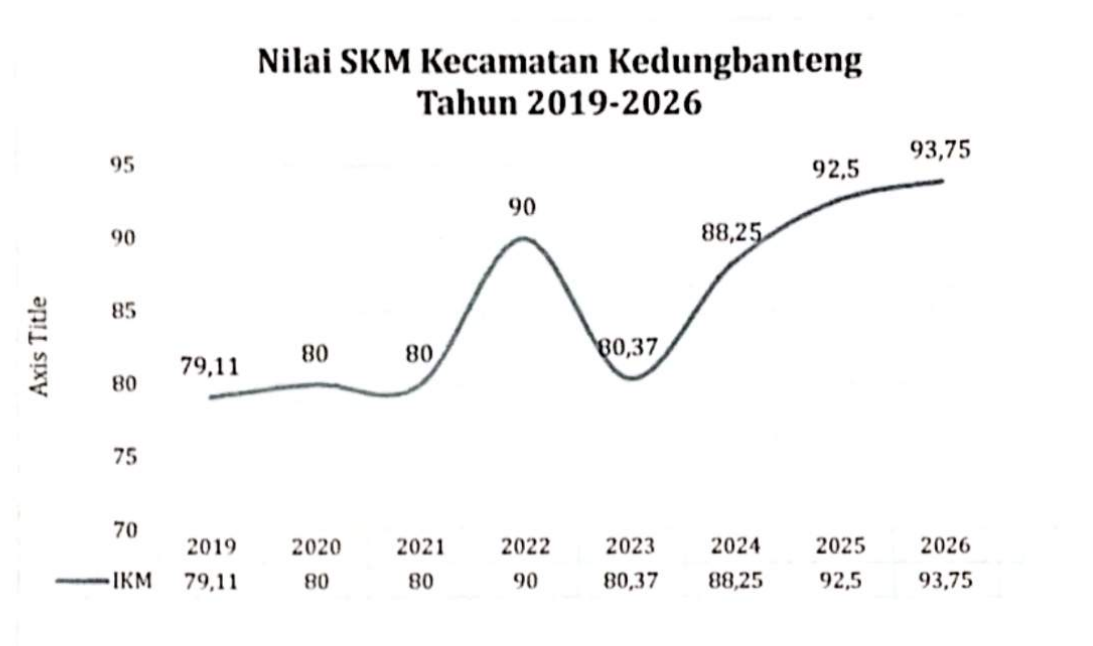
Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Jangka Waktu Penyelesaian, Sarana dan prasarana dan Persyaratan merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 91, nilai terendah kedua adalah Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai 91,75 dan nilai terendah ketiga Persyaratan dengan nilai 92,25.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

| No. | Unsur                | Rencana Tindak Lanjut                                                    | Waktu     | Penanggung Jawab |
|-----|----------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|
| 1   | Sarana dan Prasarana | Melakukan perbaikan dan pemeliharaan AC dan Ruang Pelayanan              | Juli 2026 | Bidang Umpeg     |
| 2   | Waktu Penyelesaian   | Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereview standar pelayana | Juli 2026 | Bidang Pelayanan |
| 3   | Persyaratan          | Melaksanakan Sosialisasi Pelayanan Publik                                | Juli 2026 | Bidang Pelayanan |

## 2.5 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Kedungbanteng dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 6 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Kedungbanteng telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Kedungbanteng periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

| No | Unsur                                    | IKM   |
|----|------------------------------------------|-------|
| 1  | Persyaratan                              | 90,5  |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 90,25 |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 90    |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 100   |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 90,75 |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 92    |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 94    |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 99.5  |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 90,25 |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Kedungbanteng telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut           | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi) | Dokumentasi Kegiatan                                                                                                                                                                      |
|----|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Waktu Penyelesaian              | Sudah                                          | Melaksanakan Forum Konsultasi Publik                                                    | <a href="https://drive.google.com/file/d/17kPx971VQAXy7Iv5tvtExxdvFWvVv8/viwe?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/17kPx971VQAXy7Iv5tvtExxdvFWvVv8/viwe?usp=sharing</a>           |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Sudah                                          | Melaksanakan forum Konsultasi Publik                                                    | <a href="https://drive.google.com/file/d/17kPx971VQAXy7Iv5tvtExxdvFWvVv8/viwe?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/17kPx971VQAXy7Iv5tvtExxdvFWvVv8/viwe?usp=sharing</a>           |
| 3  | Sarana dan Prasarana            | Sudah                                          | Melaksanakan perbaikan Ac dan Ruangan Pelayanan                                         | <a href="https://drive.google.com/file/d/1u9xh5XYBTq_p7Shb4tO3VPJiLhvJqika/viwe?usp=drive_link">https://drive.google.com/file/d/1u9xh5XYBTq_p7Shb4tO3VPJiLhvJqika/viwe?usp=drive_link</a> |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari s / d Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) terhadap keseluruhan pelayanan yang ada di Kecamatan Kedungbanteng secara umum mendapat nilai Sangat Baik..
- Pada dasarnya dari 9 (sembilan) unsur yang ada pada Survei Kepuasan Masyarakat mendapat nilai 93,75.
- Namun demikian mengingat kebutuhan pelayanan masyarakat di Kecamatan yang semakin meningkat dan kompleks, maka perbaikan kualitas pelayanan mutlak diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kedungbanteng , 30 Juli 2026

**CAMAT KEDUNGBANTENG**  
  
**DIDIT HERMAWAN, S.Sos**  
Pembina

NIP. 19710309 200701 1 011

## 1. LAMPIRAN

## CONTOH KUESIONER

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU**

|                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                         |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>                                                                                                                                       |  | Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00* |  |
| Jenis Layanan yang diterima :                                                                                                                                                                                      |  |                                                                                         |  |
| Profil Responden                                                                                                                                                                                                   |  |                                                                                         |  |
| Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P                                                                                                                                              |  | Usia : <input type="text"/> Tahun                                                       |  |
| Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3                             |  |                                                                                         |  |
| Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirusaha<br><input type="checkbox"/> Lainnya : ..... |  |                                                                                         |  |

## PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

|                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1 Tidak sesuai<br/>2 Kurang sesuai<br/>3 Sesuai<br/>4 Sangat sesuai</p>                                            | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1 Tidak kompeten<br/>2 Kurang kompeten<br/>3 Kompeten<br/>4 Sangat kompeten</p>                                       |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1 Tidak mudah<br/>2 Kurang mudah<br/>3 Mudah<br/>4 Sangat mudah</p>                                                                 | <p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1 Tidak sopan dan ramah<br/>2 Kurang sopan dan ramah<br/>3 Sopan dan ramah<br/>4 Sangat sopan dan ramah</p> |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1 Tidak cepat<br/>2 Kurang cepat<br/>3 Cepat<br/>4 Sangat cepat</p>                                                                | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1 Buruk<br/>2 Cukup<br/>3 Baik<br/>4 Sangat Baik</p>                                                                                   |
| <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>1 Sangat mahal<br/>2 Cukup mahal<br/>3 Murah<br/>4 Gratis</p>                                                                            | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>1 Tidak ada<br/>2 Ada tetapi tidak berfungsi<br/>3 Berfungsi kurang maksimal<br/>4 Dikelola dengan baik</p>                    |
| <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1 Tidak sesuai<br/>2 Kurang sesuai<br/>3 Sesuai<br/>4 Sangat sesuai</p> | <p>SARAN DAN MASUKAN :</p>                                                                                                                                                                                           |

## **2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)**

1. <https://drive.google.com/file/d/1mv2GM25sXKnqmC-9Fynp4ShQPIHgmZ1C/view?usp=sharing>
2. <https://drive.google.com/file/d/17kPx971VQAXy7ly5tVt-ExxdvfWWfWv8/view?usp=sharing>
3. [https://drive.google.com/file/d/1toCzDMRcK4\\_rJ2h1S9sKAtLHHRWAgOut/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1toCzDMRcK4_rJ2h1S9sKAtLHHRWAgOut/view?usp=sharing)
4. [https://drive.google.com/file/d/1sMqTkVZYSetiWSYbls\\_ysWx2upCigD2Z/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1sMqTkVZYSetiWSYbls_ysWx2upCigD2Z/view?usp=sharing)

**PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR  
PELAYANAN ADMINDUK DAN PELAYANAN UMUM  
KECAMATAN KEDUNGBANTENG  
TAHUN 2026**

[illegible]

[illegible]

[illegible]

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 135 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 136 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 137 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 139 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |  |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 143 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 144 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 145 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 146 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 148 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 149 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |  |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 153 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |  |
| 154 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 155 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 156 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 158 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 159 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 160 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |  |
| 161 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 162 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |  |
| 163 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 164 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |  |
| 165 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 166 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 169 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 172 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 173 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 174 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 175 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 176 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 177 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 178 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 179 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 180 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 181 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 182 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |

[illegible]

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 231 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 232 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 233 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 234 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 235 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 236 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 237 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 238 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 239 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 240 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 241 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 242 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 243 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 244 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 245 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 246 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 247 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 248 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 249 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 250 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 251 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 252 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 253 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 254 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 255 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 256 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 257 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 258 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 259 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 260 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 261 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 262 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 263 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 264 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 265 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 266 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 267 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 268 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 269 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 270 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 271 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 272 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 273 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |
| 274 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |
| 275 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 276 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 277 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 278 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |  |

[illegible]

[illegible]

[illegible]

## IKM PER UNSUR

[illegible]

| #  | UNSUR                                            | NRR ** | KET         |
|----|--------------------------------------------------|--------|-------------|
| 1  | Persyaratan                                      | 92.25  | Sangat Baik |
| 2  | Sistem,<br>Mekanisme dan<br>Prosedur             | 92.25  | Sangat Baik |
| 3  | Waktu<br>Penyelesaian                            | 91.75  | Sangat Baik |
| 4  | Biaya/Tarif                                      | 100    | Sangat Baik |
| 5  | Produk<br>Spesifikasi Jenis<br>Pelayanan         | 92.25  | Sangat Baik |
| 6  | Kompetensi<br>Pelaksana                          | 93     | Sangat Baik |
| 7  | Perilaku<br>Pelaksana                            | 93     | Sangat Baik |
| 8  | Penanganan<br>Pengaduan,<br>Saran dan<br>Masukan | 98     | Sangat Baik |
| 9  | Sarana dan<br>Prasarana                          | 91     | Sangat Baik |
| 10 | Transparansi<br>Pelayanan<br>Publik              | 90.75  | Sangat Baik |
| 11 | Integritas<br>Pelayanan                          | 90.5   | Sangat Baik |