

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 2



KECAMATAN KEDUNGBANTENG
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

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

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 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 4.000 orang dan sampel sebanyak 346 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Jumlah Responden SKM

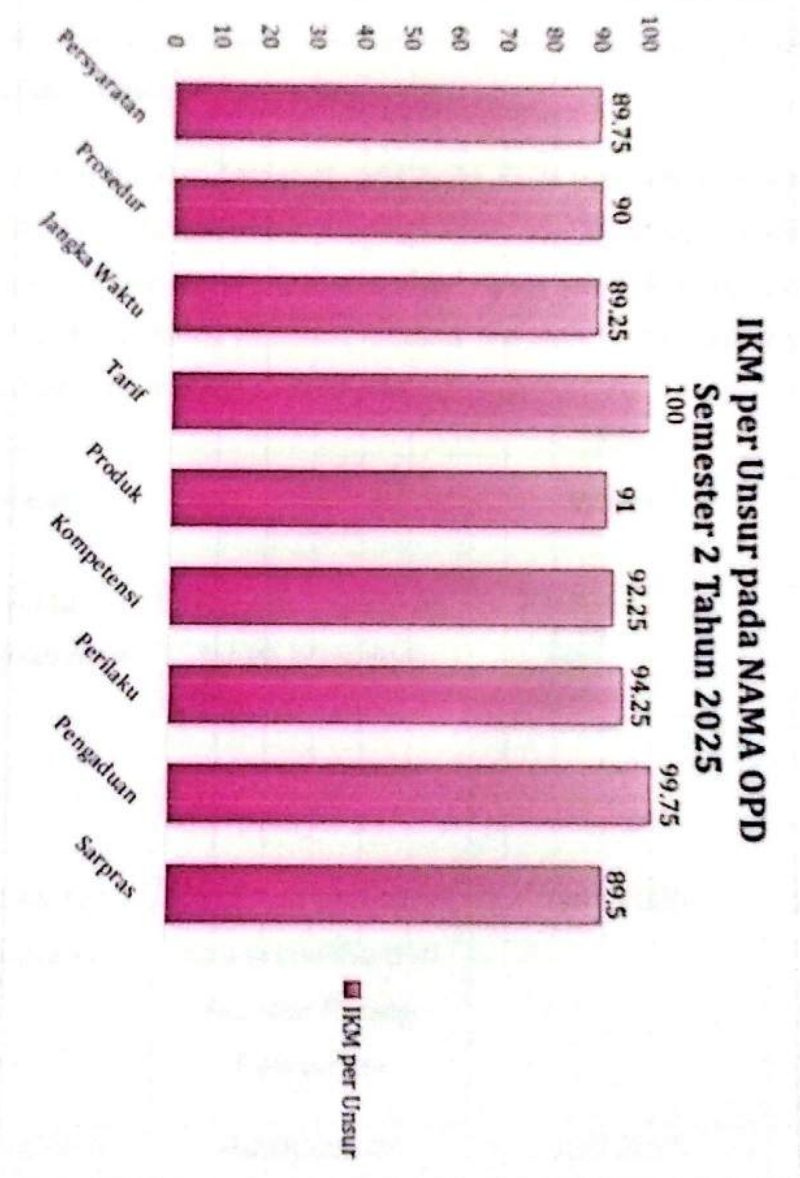
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Bulan Juli s/d Oktober yang diperoleh yaitu 346 responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	52,89%
		PEREMPUAN	47,11%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	12,43%
		SLTP	17,92%
		SLTA	62,14%
		DIII	2,02%
		S1	5,2%
3	PEKERJAAN	PNS	0%
		TNI	0%
		SWASTA	18,5%
		PELAJAR	31,79%
		LAINNYA	49,71%
4	Jenis Layanan	Layanan Administrasi	46%
		Layanan Umum	54%

Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

[illegible]

Gambar 1. Grafik SKM Per Unsur



2.2 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

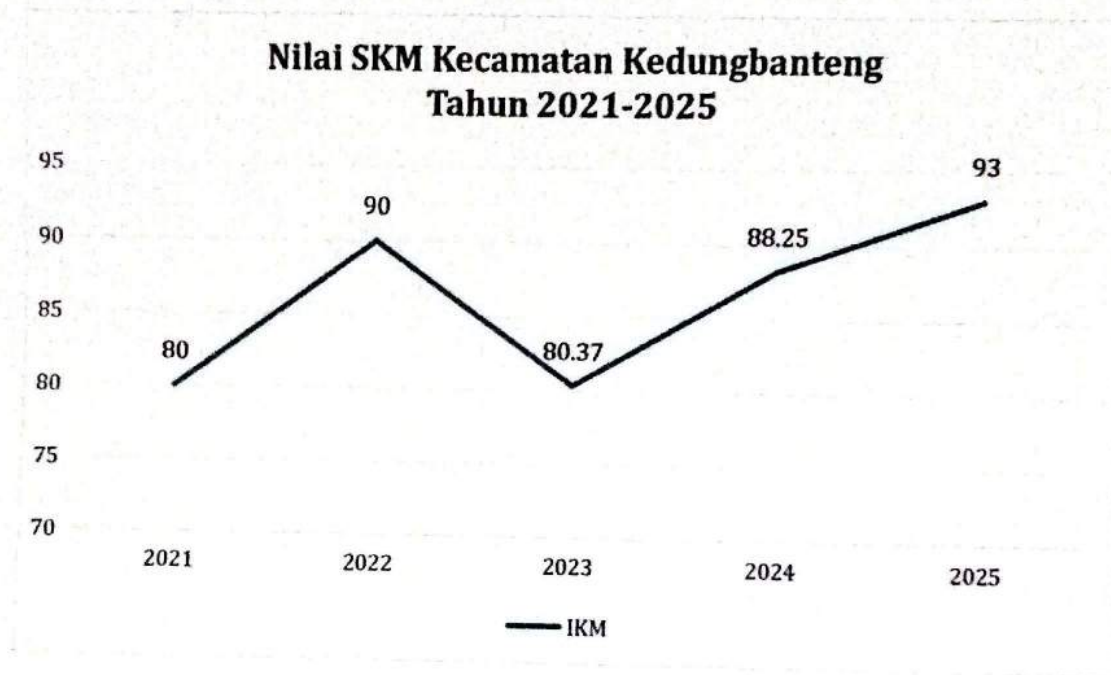
Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Waktu Penyelesaian, Sarana dan prasarana dan Persyaratan merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 89,25. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 89,50 adalah nilai terendah kedua dan Persyaratan mendapatkan nilai 89,75 adalah nilai terendah ketiga.

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	Waktu Penyelesaian	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Februari 2025	Bidang Pelayanan
2	Sarana dan Prasarana	Melaukan perbaikan dan pemeliharaan AC dan Ruang Pelayanan	April 2025	Bidang Umpeg
3	Persyaratan	Melaksanakan Sosialisasi Pelayanan Publik	Juni 2025	Bidang Pelayanan

2.3 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 5 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	88,75
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,25
3	Waktu Penyelesaian	88,5
4	Biaya/Tarif	99,75
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,5
6	Kompetensi Pelaksana	91
7	Perilaku Pelaksana	93,25
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,75
9	Sarana dan Prasarana	88,25

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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sudah	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik	https://drive.google.com/file/d/1F184zy9xbblUrxuqr78f8ViLxQ6HbFFRa/view?usp=sharing
2	Sarana dan Prasarana	Sudah	Melaksanakan perbaikan Ac dan Ruang Pelayanan	https://drive.google.com/file/d/1sMqTk_vZYSetiWSYbIs_ySvX2upCigD2Z/view?usp=sharing

3	Waktu Penyelesaian	Sudah	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik	https://drive.google.com/file/d/17kPx971VQAXy7Iy5tVt-ExdvfWwWw8/vi-ew?usp=sharing
				https://drive.google.com/file/d/1mv2GM25sXKnqmc-9Fynp4ShQPIHgmZ1C/view?usp=sharing

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli s / d Oktober 2025, 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.
- Namun demikian mengingat kebutuhan pelayanan masyarakat di Kecamatan yang semakin meningkat dan komplek,maka perbaikan kualitas pelayanan mutlak diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kedungbanteng , 15 November 2025


CAMAT KEDUNGBANTENG
PURWANTORO, S.H
Pembina Tk. I

NIP.1968102 199606 1 001

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
4. 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**

NO.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	4	3	3	4	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	4	3	3	4	4	3
9	4	4	4	4	4	3	4	4	3
10	3	3	3	4	3	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	3	3	4	3	3
14	4	4	4	4	3	4	3	3	3
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	3	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	3	3	3	4	3	4	3	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	3	3	3	4	3	3	4	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	3	3	3	4	3	3	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	3	3	3	4	3	4	3	4	3
36	4	3	3	4	3	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3

131	3	4	3	4	3	3	4	4	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	4	4	3
137	3	3	3	4	3	3	4	4	3
138	3	3	3	4	3	4	4	4	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	3	3	4	4	3	4	4	3
142	4	3	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	3	3	4	4	3	3	4	3
145	4	3	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	4	3	3	3	4	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	4	4	4	3	4	3
149	4	3	3	4	3	3	4	4	3
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	3	4	4	4	3	3	3	4	3
154	4	3	3	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	3	4	4	4	4	4	4	3
159	3	3	3	4	3	3	3	4	3
160	3	3	3	4	4	4	4	4	4
161	3	3	3	4	3	3	4	3	3
162	4	3	4	4	4	3	3	4	3
163	4	3	4	4	4	4	4	4	3
164	3	3	4	4	3	3	3	4	3
165	4	3	3	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	4	3	3	3	4	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	3	4	4	3	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	3	3	4	4	4	4	4	3
175	3	4	4	4	4	4	4	4	4

176	3	3	3	4	3	4	4	4	3
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	4	3	4	4	4	4	4	4
179	3	3	4	4	4	3	4	4	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	4	3	3	3	4	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	4	3	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	3	3	4	3	3	4	4	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	3	4	3	3	4	4	3
200	3	3	3	4	4	3	4	4	3
201	3	3	3	4	3	3	4	4	3
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	4	4	4	4	4	3
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	3	4	3	4	4	4	3
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	3	3	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	3	3	4	4	4	4	4	3
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	3	3	4	3	3	3	4	3
217	3	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	3	3	4	4	4

221	4	3	3	4	4	4	4	4	4
222	3	3	3	4	3	3	3	4	3
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	3	4	3	4	3	3	4	4	3
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	3	3	3	4	3	3	3	4	3
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	3	4	3	4	4	4	3
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	4	3	4	3	3	3	4	3
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	3	3	4	4	4	4	4	3
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	3	3	4	4	3	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	3	3	4	3	4	4	4	3
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	3	3	3	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	3	3	4	3	3	3	4	3
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	3	3	3	4	3	4	4	4	4
247	3	3	3	4	3	3	3	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	3	3	3	4	3	3	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	4	4	4	4	4	4	4	4
257	3	4	3	4	3	3	3	4	3
258	4	3	4	4	3	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	3	4	3	4	3	3	4	4	3
261	3	3	3	4	3	3	3	4	3
262	3	3	3	4	3	3	3	4	3
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	3	3	3	4	3	3	3	4	3

266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	3	3	4	3	4	4	4	3
270	4	4	3	4	3	3	3	4	3
271	3	3	3	4	3	3	3	4	3
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	3	3	3	4	3	3	3	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	3
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	3	3	4	3	3	3	3	3
279	4	4	4	4	4	4	4	4	3
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	3	3	3	4	3	3	3	4	3
283	3	3	3	4	3	3	3	4	3
284	3	3	3	4	3	3	3	4	3
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	3	3	4	3	3	3	4	3
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	3	3	3	4	3	3	3	4	3
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	3	4	3	4	4	4	3
292	3	3	3	4	3	3	3	4	3
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	3	3	3	4	3	3	4	4	3
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	3
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	3	4	3	4	3	4	3	4	3
301	4	3	4	4	4	4	4	4	4
302	3	3	3	4	3	4	4	4	3
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	3	3	3	4	3	3	4	4	3
310	3	3	3	4	4	4	4	4	3

311	4	4	4	4	4	4	4	4	3
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	3
314	3	3	3	4	4	4	4	4	3
315	3	3	3	4	3	3	3	4	3
316	3	3	3	4	3	3	3	4	3
317	3	3	3	4	3	3	3	4	3
318	3	3	3	4	3	3	3	4	3
319	3	3	3	4	3	3	4	4	3
320	3	3	4	4	3	3	3	4	3
321	3	4	3	4	3	3	3	4	3
322	4	4	4	4	4	4	4	4	3
323	3	3	3	4	3	3	3	3	3
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	3	3	3	4	3	3	3	4	3
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	3	3	3	4	3	3	3	4	3
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	3
331	3	3	3	4	3	4	4	4	3
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	3	3	4	3	3	3	3	3
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	3	3	3	4	3	3	3	4	3
339	3	3	3	4	3	3	3	4	3
340	3	3	3	4	3	3	3	4	3
341	4	4	4	4	4	3	4	4	3
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	3	3	3	4	3	3	4	4	3
344	4	3	3	4	3	4	4	4	4
345	3	3	3	4	3	3	3	4	3
346	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nilai / Unsur	1252	1249	1246	1384	1257	1275	1302	1377	1248
NRR Unsur	3.62	3.61	3.6	4	3.63	3.68	3.76	3.98	3.61
NRR 9 Unsur	3,72								
Hasil IKM 9 Unsur	93 (Sangat Baik)								

[illegible]

#	UNSUR	NRR **	KET
1	Persyaratan	90.5	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	90.25	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	90	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90.75	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	92	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	94	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99.5	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	90.25	Sangat Baik
10	Transparansi Pelayanan Publik	90	Sangat Baik
11	Integritas Pelayanan	89.5	Sangat Baik