DLH SRAGEN

SRAGEN
The Land of Java Man

Laporan

Survey Kepuasan Masyarakat

Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Sragen

2025

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen Tahun 2025 dapat disusun.

Dengan disusunnya Laporan ini diharapkan dapat memberi gambaran tentang harapan dan kebutuhan akan data dan informasi tentang kepuasan masyarakat, terhadap pelayanan penyelenggara pelayanan publik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah bekerjasama dan membantu kegiatan ini, sehingga pengukuran dan pembuatan Laporan SKM Tahun 2025 dapat selesai sebagaimana yang diharapkan.

Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan semua pihak untuk membantu perkembangan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen dalam rangka menuju ke arah yang lebih.

Sragen, 06 November 2025
Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Sragen



Ir. Albert Pramono Soesanto, S.T., M.T.
Pembina Tingkat I
NIP. 19740527 200604 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR **2**

DAFTAR ISI **3**

BAB I PENDAHULUAN **4**

A Latar Belakang 4

B Dasar Hukum 5

C Tujuan 5

D Manfaat 5

BAB II METODOLOGI SURVEI **7**

A Metode Survei Kepuasan Masyarakat 7

B Deskripsi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen 11

BAB III HASIL ANALISA **12**

A Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 12

BAB IV PENUTUP **16**

A Kesimpulan 16

B Rencana Tindak Lanjut 16

LAMPIRAN

- Hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi *governance*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Persyaratan yang belum sederhana, proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, biaya yang cukup mahal, petugas pelayanan yang kurang ramah, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dan guna mendukung terwujudnya Kabupaten Sragen sebagai Kota Cerdas (*Smart City*) untuk mendorong kemudahan layanan-layanan publik yang menjadi bagian dari implementasi Gerakan Menuju 100 *Smart City* Kabupaten Sragen, maka perlu dilakukan survei terhadap unsur-unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur

maupun perilaku pelaksana pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

C. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen Kabupaten Sragen adalah untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kinerja dan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen Kabupaten Sragen;
2. Menyiapkan bahan kebijakan untuk perbaikan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen Kabupaten Sragen.

D. MANFAAT

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen Kabupaten Sragen diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
METODOLOGI SURVEI

A. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat

Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat bertempat di lingkungan kerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen, MPP (Mall Pelayanan Publik) Kabupaten Sraegen, di Ruko/tempat pemungutan retribusi dan dimana saja menggunakan web Sukma secara *online*.

2. Penentuan Responden

Jumlah responden dalam pengambilan data untuk penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen Kabupaten Sragen adalah berjumlah 309 responden / orang.

3. Metode Pengumpulan Data

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2025 dilakukan melalui penyebaran kuesioner baik secara *online* maupun *offline*. Responden diberi pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan secara langsung, sebagai responden dan kemudian mengisi jawaban dalam kuesioner.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan yang tidak baik. Untuk kategori ***tidak baik*** diberi nilai persepsi ***1***, ***kurang baik*** diberi nilai persepsi ***2, baik*** diberi nilai persepsi ***3, sangat baik*** diberi nilai persepsi ***4***.

Berikut ini adalah 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dijadikan pertanyaan dalam kuesioner :

a. Persyaratan;

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;

   Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian;

   Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya dan tarif;

   Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana;

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana;

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;

   Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. 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 bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

4. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data IKM pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen Kabupaten Sragen dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan, dan diisikan dalam tabel pengolahan data IKM sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}111$$

Untuk memperoleh nilai IKM pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen Kabupaten Sragen digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit Pelayanan x 25

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut:

Tabel 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	25,00 - 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

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. DESKRIPSI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN SRAGEN

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen Kabupaten Sragen adalah sebuah Dinas di Kabupaten Sragen yang memberikan pelayanan publik berupa:

a. Rekomendasi Dokumen Lingkungan (AMDAL/DELH, UKL-UPL, SPPL).

b. Layanan Persampahan.

BAB III
HASIL ANALISA

A. HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua reponden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen adalah sebagai berikut:

Tabel 2.
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada
Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen

No	Unsur Pelayanan	Jumlah
1.	Persyaratan	**986**
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**989**
3.	Waktu Penyelesaian	**987**
4.	Biaya/ Tarif	**1047**
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**970**
6.	Kompetensi Pelaksana	**986**
7.	Perilaku Pelaksana	**1008**
8.	Sarana dan Prasarana	**999**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah
9.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	**1116**

Sumber: Rekap Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen pada aplikasi sukma.sragenkab.go.id

2. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden (248). Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen

Tabel 3

Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan DLH Kabupaten Sragen

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Persyaratan	3,19
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,20
3.	Waktu Penyelesaian	3,19
4.	Biaya/ Tarif	3,39
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,14
6.	Kompetensi Pelaksana	3,19
7.	Perilaku Pelaksana	3,26
8.	Sarana dan Prasarana	3,23
9.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	3,61

Sumber: Rekap Survei Kepuasan Masyarakat pada DLH Kabupaten Sragen pada aplikasi sukma.sragenkab.go.id

3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan

Untuk mengetahui NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11. Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen adalah sebagai berikut:

Tabel 4

Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0,35
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,35
3.	Waktu Penyelesaian	0,35
4.	Biaya/ Tarif	0,37
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,35
6.	Kompetensi Pelaksana	0,35
7.	Perilaku Pelaksana	0,36
8.	Sarana dan Prasarana	0,36
9.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	0,40
Jumlah		**3,24**

Sumber: Rekap Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen pada aplikasi sukma.sragenkab.go.id

4. Konversi Indeks

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalian antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel 5) dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh **3,24** adalah

3,24 x 25 (nilai dasar) = **81,00**

Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut:

Tabel 5

Konversi Indeks

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 - 64,99	D	Tidak baik
65,00 - 76,60	C	Kurang baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sehingga nilai IKM yang mencapai **81,00** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 5, maka Mutu Pelayanan adalah ***B*** dan Kinerja ***Baik***.

BAB IV
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen Kabupaten Sragen dapat disimpulkan bahwa:

a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen masuk dalam kategori **B**.
b. Kinerja pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen masuk dalam kategori **BAIK**.

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen masuk dalam kategori baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 9 unsur pelayanan, 3 unsur diantaranya mendapatkan penilaian paling rendah dari para pengguna layanan, yaitu;

a. Unsur **PERSYARATAN** dengan nilai **3,19**
b. Unsur **PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN** dengan nilai **3,14**
c. Unsur **KOMPETENSI PELAKSANA** dengan nilai **3,19**

Berkaitan dengan perolehan nilai terendah pada 3 unsur pelayanan tersebut, kemudian mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil, meliputi jumlah dan kompetensi personil, anggaran, alat kerja, serta sarana dan prasarana, maka akan dilakukan upaya perbaikan sebagai berikut:

1. Sebagai upaya agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif tercapai dengan maksimal dilakukan dengan upaya pemberian informasi sejelas mungkin dan memberikan bantuan apabila ada kendala dalam melengkapi persyaratan yang diperlukan kepada pengguna layanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sragen;
2. Sebagai upaya agar produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dinas Lingkungan Hidup akan berusaha sebaik mungkin untuk transparan terhadap dana dan selalu mempublikasikan pelayanan melalui media online sebagai bukti pelayanan dilakukan sebaik mungkin;
3. Sebagai upaya agar kompetensi pelaksana meningkat, Dinas Lingkungan Hidup akan menadakan pelatihan dan pengarahan kepada petugas pelayanan agar kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman meningkat seoptimal mungkin.

LAMPIRAN

➢ HASIL PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

REKAP HASIL SURVEY

2025-01-01 s.d 2025-10-31

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	DATETIME
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	3	4	3	3	3	3	4	02/01/2025 09:50
2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	03/01/2025 14:56
3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	06/01/2025 09:58
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	07/01/2025 09:00
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	08/01/2025 14:07
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	08/01/2025 14:10
7	4	4	4	4	4	4	3	4	3	10/01/2025 09:13
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	13/01/2025 09:16
9	4	4	3	4	4	4	3	4	4	13/01/2025 14:15
10	3	4	3	4	4	3	4	4	4	14/01/2025 09:16
11	4	4	4	4	4	3	3	4	4	16/01/2025 14:21
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20/01/2025 14:23
13	4	4	4	4	4	3	4	3	4	21/01/2025 09:24
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	22/01/2025 09:24
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22/01/2025 09:34
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23/01/2025 14:27
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23/01/2025 14:29
18	3	3	3	3	4	3	3	3	4	27/01/2025 14:33
19	4	4	3	4	3	3	3	3	4	28/01/2025 14:34
20	4	4	3	4	3	3	3	3	4	28/01/2025 14:36
21	3	2	3	4	3	3	4	3	3	29/01/2025 09:42
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	29/01/2025 14:43
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	30/01/2025 14:45
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	31/01/2025 09:48
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	02/02/2025 09:03
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	03/02/2025 09:19
27	3	3	2	4	3	3	3	3	4	03/02/2025 14:51
28	3	3	2	4	3	3	3	3	4	04/02/2025 14:52
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	05/02/2025 09:54
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	05/02/2025 14:23
31	3	3	3	4	3	3	3	2	4	05/02/2025 14:55
32	3	3	3	4	3	3	3	2	4	10/02/2025 14:56
33	3	3	3	4	3	3	3	2	4	11/02/2025 09:58
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12/02/2025 09:26

35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19/02/2025 14:11
36	3	3	3	4	3	3	3	2	4	24/02/2025 09:00
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	03/03/2025 14:02
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3	06/03/2025 14:20
39	3	3	3	4	3	3	3	2	2	10/03/2025 14:10
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3	11/03/2025 09:29
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	11/03/2025 14:13
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12/03/2025 09:11
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	12/03/2025 09:11
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12/03/2025 14:27
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13/03/2025 09:36
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	13/03/2025 14:14
47	3	3	3	4	3	3	3	4	4	14/03/2025 09:22
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	19/03/2025 09:28
49	3	4	3	4	3	3	3	3	4	20/03/2025 14:15
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/03/2025 14:20
51	3	4	3	4	3	3	3	3	4	24/03/2025 09:18
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26/03/2025 14:20
53	3	2	3	4	3	3	3	3	4	27/03/2025 09:23
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/04/2025 09:24
55	3	3	3	3	4	3	4	3	4	11/04/2025 09:37
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	16/04/2025 09:30
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	16/04/2025 09:33
58	3	3	3	2	3	3	3	3	3	16/04/2025 14:56
59	3	3	4	4	3	3	4	3	4	17/04/2025 09:54
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17/04/2025 14:23
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23/04/2025 14:16
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24/04/2025 14:42
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/04/2025 09:13
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30/04/2025 14:27
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4	06/05/2025 09:18
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12/05/2025 14:27
67	3	4	3	3	3	3	4	3	4	13/05/2025 09:20
68	3	3	3	3	3	4	3	3	4	14/05/2025 09:16
69	3	3	3	3	4	3	3	4	4	14/05/2025 14:32
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16/05/2025 14:18
71	3	3	3	3	3	3	3	4	4	21/05/2025 14:37
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22/05/2025 09:21
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23/05/2025 14:42
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23/05/2025 14:49
75	3	3	3	3	3	3	3	3	2	27/05/2025 14:30
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28/05/2025 09:12
77	4	4	3	4	3	3	3	3	4	02/06/2025 14:08

78	3	3	3	4	3	3	3	3	4	02/06/2025 14:29
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/06/2025 09:25
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4	03/06/2025 14:30
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	04/06/2025 14:31
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	09/06/2025 09:32
83	3	3	3	4	3	3	4	4	4	09/06/2025 09:34
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4	10/06/2025 09:37
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4	10/06/2025 14:36
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11/06/2025 09:12
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4	11/06/2025 14:37
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	12/06/2025 09:41
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	12/06/2025 14:38
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	13/06/2025 14:39
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4	17/06/2025 14:40
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17/06/2025 14:41
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18/06/2025 09:04
94	3	3	4	4	3	3	3	4	4	18/06/2025 09:06
95	3	3	3	3	3	3	4	3	3	18/06/2025 09:22
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	20/06/2025 09:48
97	3	3	3	3	3	3	4	3	4	23/06/2025 09:24
98	3	3	3	3	3	3	3	4	4	24/06/2025 09:10
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24/06/2025 09:25
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24/06/2025 09:30
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24/06/2025 09:35
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/06/2025 14:28
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/06/2025 14:31
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25/06/2025 14:34
105	4	3	3	3	3	4	3	3	3	01/07/2025 09:06
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4	01/07/2025 09:41
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	02/07/2025 14:33
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	02/07/2025 14:44
109	4	3	3	3	3	4	3	3	4	03/07/2025 14:19
110	3	4	3	4	3	3	3	3	4	03/07/2025 14:45
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4	04/07/2025 14:47
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4	07/07/2025 09:21
113	4	4	3	3	3	4	4	3	4	08/07/2025 09:23
114	3	3	3	3	3	3	3	3	2	09/07/2025 09:37
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	09/07/2025 14:45
116	4	3	3	3	3	3	3	4	4	10/07/2025 09:15
117	4	4	3	3	3	4	3	4	4	10/07/2025 09:37
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10/07/2025 14:25
119	3	3	4	4	3	3	4	3	3	14/07/2025 09:02
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14/07/2025 09:32

121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14/07/2025 14:27
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15/07/2025 09:42
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15/07/2025 14:29
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16/07/2025 09:05
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16/07/2025 09:11
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16/07/2025 09:38
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16/07/2025 14:11
128	3	3	4	3	3	3	4	3	4	17/07/2025 09:39
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4	17/07/2025 09:39
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17/07/2025 14:05
131	3	4	3	3	3	3	4	3	4	17/07/2025 14:30
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21/07/2025 09:27
133	3	3	3	3	3	4	4	3	4	21/07/2025 09:30
134	4	3	3	3	3	4	3	2	3	21/07/2025 09:33
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21/07/2025 14:18
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22/07/2025 09:17
137	3	3	3	3	3	4	4	3	4	22/07/2025 09:18
138	3	3	3	3	3	4	4	3	4	22/07/2025 09:18
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23/07/2025 09:36
140	3	3	3	4	3	3	4	3	4	23/07/2025 09:47
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23/07/2025 14:16
142	3	3	4	3	3	3	3	3	4	24/07/2025 09:35
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24/07/2025 09:54
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24/07/2025 14:15
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4	25/07/2025 14:13
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	28/07/2025 14:12
147	4	4	3	3	3	4	4	2	4	28/07/2025 14:39
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29/07/2025 09:10
149	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29/07/2025 09:59
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30/07/2025 14:10
151	3	3	3	3	3	3	3	1	3	30/07/2025 14:42
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4	31/07/2025 09:08
153	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31/07/2025 09:45
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4	01/08/2025 09:19
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/08/2025 14:32
156	3	3	3	3	3	3	3	4	4	04/08/2025 09:26
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4	04/08/2025 14:19
158	3	3	3	4	3	3	3	3	4	05/08/2025 14:20
159	4	4	4	3	3	4	4	3	4	06/08/2025 09:20
160	3	3	3	4	3	3	3	4	3	06/08/2025 09:40
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4	06/08/2025 14:21
162	3	3	3	3	4	3	3	4	4	07/08/2025 09:28
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4	08/08/2025 14:22

164	3	3	3	4	3	3	3	3	4	11/08/2025 09:23
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11/08/2025 09:38
166	3	3	3	3	3	3	4	4	4	12/08/2025 09:10
167	3	3	3	3	3	3	4	4	4	12/08/2025 09:12
168	3	4	3	3	3	3	3	3	4	12/08/2025 09:17
169	3	3	3	3	3	3	4	4	4	12/08/2025 14:08
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3	13/08/2025 09:03
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13/08/2025 09:05
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3	13/08/2025 09:05
173	3	3	4	3	3	3	3	4	4	13/08/2025 09:17
174	3	3	3	3	3	4	3	3	4	13/08/2025 09:18
175	3	3	3	3	3	3	3	4	4	13/08/2025 09:20
176	3	4	3	3	3	4	3	4	4	13/08/2025 09:22
177	3	3	4	4	3	3	3	4	3	13/08/2025 09:24
178	3	3	4	3	3	3	3	4	4	13/08/2025 09:26
179	3	3	3	4	3	3	3	4	4	13/08/2025 09:26
180	3	3	3	4	4	3	3	3	3	13/08/2025 09:28
181	3	3	3	3	3	3	4	3	3	13/08/2025 09:29
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4	13/08/2025 09:31
183	3	3	3	3	4	3	4	3	4	13/08/2025 09:32
184	3	3	3	4	3	3	4	3	4	13/08/2025 09:34
185	4	3	4	4	3	3	3	4	4	13/08/2025 09:36
186	3	3	3	4	3	3	4	3	4	13/08/2025 09:37
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4	13/08/2025 09:40
188	3	4	3	4	3	4	4	3	4	13/08/2025 09:41
189	3	3	3	3	2	3	3	3	3	13/08/2025 09:43
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13/08/2025 09:48
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13/08/2025 09:49
192	3	3	4	4	3	3	4	4	4	13/08/2025 09:49
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13/08/2025 09:49
194	3	3	3	3	3	4	3	3	4	13/08/2025 09:52
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13/08/2025 09:54
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13/08/2025 09:56
197	3	2	2	3	2	3	3	3	3	13/08/2025 09:57
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13/08/2025 09:58
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13/08/2025 09:59
200	3	3	3	3	3	3	3	3	4	13/08/2025 14:16
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14/08/2025 09:34
202	4	4	4	3	4	4	4	4	4	14/08/2025 09:41
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14/08/2025 09:45
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14/08/2025 14:24
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4	14/08/2025 14:25
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15/08/2025 09:22

207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19/08/2025 14:38
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20/08/2025 09:00
209	3	3	3	3	3	3	3	3	4	20/08/2025 09:02
210	3	3	3	3	3	3	3	3	4	20/08/2025 09:04
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4	20/08/2025 09:21
212	3	3	3	4	3	3	3	4	4	20/08/2025 09:23
213	3	3	4	3	3	3	3	4	4	20/08/2025 09:25
214	3	3	3	3	3	3	3	3	4	20/08/2025 09:26
215	3	3	3	4	3	3	4	4	4	20/08/2025 09:28
216	3	3	3	3	3	3	3	3	4	20/08/2025 09:30
217	3	3	3	3	3	3	3	3	4	20/08/2025 09:36
218	3	3	4	3	3	3	4	3	4	20/08/2025 09:37
219	3	3	3	4	3	3	4	3	4	20/08/2025 09:39
220	3	3	3	3	2	3	3	3	3	20/08/2025 09:44
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20/08/2025 09:45
222	3	3	3	4	3	3	4	3	4	20/08/2025 09:46
223	3	3	3	3	3	3	3	3	2	20/08/2025 09:47
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22/08/2025 09:57
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/08/2025 14:30
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25/08/2025 09:26
227	3	3	3	3	3	3	3	4	4	28/08/2025 09:36
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28/08/2025 14:29
229	3	3	3	3	3	3	4	3	4	01/09/2025 09:02
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	01/09/2025 09:14
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	01/09/2025 09:32
232	3	3	3	4	3	3	3	3	4	01/09/2025 09:45
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/09/2025 14:30
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/09/2025 14:30
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	02/09/2025 09:01
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	02/09/2025 09:06
237	3	3	3	4	3	3	4	4	4	02/09/2025 09:15
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	02/09/2025 09:19
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	02/09/2025 09:25
240	3	3	3	3	3	3	3	4	3	02/09/2025 09:34
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3	02/09/2025 09:51
242	3	3	3	3	3	3	3	4	3	02/09/2025 09:54
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	02/09/2025 14:09
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	02/09/2025 14:32
245	3	3	3	3	3	3	2	2	3	03/09/2025 09:02
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	03/09/2025 09:04
247	3	4	4	3	3	3	3	4	4	03/09/2025 09:06
248	3	3	3	3	3	3	3	4	4	03/09/2025 09:13
249	3	3	3	3	3	3	3	3	2	03/09/2025 09:36

250	3	3	3	3	3	3	3	3	4	03/09/2025 09:42
251	3	3	3	3	3	3	3	3	4	03/09/2025 09:49
252	3	3	3	3	3	3	3	2	3	03/09/2025 09:57
253	4	4	4	3	4	4	4	4	4	03/09/2025 14:02
254	3	3	3	3	3	3	4	3	4	04/09/2025 09:04
255	3	4	3	3	3	3	4	3	4	04/09/2025 09:25
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	04/09/2025 09:29
257	3	4	3	3	3	3	4	3	4	04/09/2025 09:46
258	4	3	4	3	3	4	4	4	4	04/09/2025 14:47
259	3	3	4	3	3	3	3	4	3	05/09/2025 09:47
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	05/09/2025 09:55
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	05/09/2025 09:59
262	3	3	3	3	3	2	3	3	3	05/09/2025 14:06
263	3	3	3	4	3	3	3	3	4	08/09/2025 09:01
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	08/09/2025 09:18
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	08/09/2025 09:36
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	08/09/2025 09:37
267	3	3	3	3	3	3	3	3	4	08/09/2025 09:38
268	3	3	3	3	3	3	4	3	4	08/09/2025 09:44
269	4	3	3	3	3	4	3	3	4	08/09/2025 09:46
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3	08/09/2025 09:56
271	3	3	4	3	3	3	3	4	3	08/09/2025 14:04
272	3	4	4	4	3	4	4	4	4	09/09/2025 09:00
273	3	3	4	2	3	3	3	4	3	09/09/2025 09:06
274	3	3	4	4	3	3	3	4	4	09/09/2025 09:08
275	3	3	4	4	3	3	3	4	4	09/09/2025 09:09
276	3	3	3	4	3	3	3	3	4	09/09/2025 09:40
277	3	3	3	3	3	3	3	3	4	09/09/2025 09:41
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	09/09/2025 09:43
279	3	3	3	3	3	3	3	2	4	09/09/2025 09:53
280	4	4	4	3	3	4	4	4	4	09/09/2025 09:55
281	3	3	3	3	3	4	4	4	4	09/09/2025 09:56
282	3	3	3	3	3	3	3	3	4	09/09/2025 09:58
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	09/09/2025 14:00
284	3	3	3	3	3	3	3	3	2	09/09/2025 14:59
285	3	3	4	3	3	3	4	4	4	10/09/2025 09:03
286	3	3	3	3	3	3	3	3	4	10/09/2025 09:17
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10/09/2025 09:18
288	3	3	3	3	3	3	3	3	4	10/09/2025 09:24
289	4	3	3	4	3	4	3	2	2	10/09/2025 09:26
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10/09/2025 09:27
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10/09/2025 09:29
292	3	3	3	3	3	3	4	3	4	10/09/2025 09:33

293	3	3	3	3	3	4	3	3	4	10/09/2025 09:35
294	4	4	4	3	3	4	4	4	4	10/09/2025 09:37
295	3	3	3	3	3	3	3	3	4	10/09/2025 09:40
296	3	3	3	3	3	3	4	4	4	10/09/2025 09:43
297	3	3	3	3	3	3	3	2	4	10/09/2025 09:44
298	3	4	4	3	4	4	4	4	4	10/09/2025 09:45
299	4	3	3	3	3	3	3	3	4	10/09/2025 09:52
300	3	3	4	4	3	3	3	3	4	10/09/2025 14:21
301	3	4	3	3	3	3	4	3	4	10/09/2025 14:22
302	3	4	4	3	3	3	3	4	4	11/09/2025 09:07
303	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12/09/2025 09:14
304	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22/09/2025 09:10
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24/09/2025 09:08
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24/09/2025 09:08
307	4	3	3	3	3	3	3	3	4	24/09/2025 09:14
308	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25/09/2025 09:27
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/09/2025 09:48
Σ Nilai / Unsur	**986**	**989**	**987**	**1047**	**970**	**986**	**1008**	**999**	**1116**	-
NRR / Unsur	**3,19**	**3,2**	**3,19**	**3,39**	**3,14**	**3,19**	**3,26**	**3,23**	**3,61**	-
NRR Tertbg / Unsur	**0,35**	**0,35**	**0,35**	**0,37**	**0,35**	**0,35**	**0,36**	**0,36**	**0,4**	**3,24 *)**
IKM Unit Pelayanan										**81,00**)**

Keterangan :

- U1 s.d. U19 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	**3,19**
U2	Prosedur	**3,20**
U3	Waktu Pelayanan	**3,19**
U4	Biaya/Tarif	**3,39**
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	**3,14**
U6	Kompetensi Pelasksana	**3,19**
U7	Perilaku Pelaksana	**3,26**
U8	Sarana dan Prasarana.	**3,23**
U9	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan.	**3,61**
	IKM UNIT PELAYANAN :	**81,00 (Baik)**

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	131	42 %
		PEREMPUAN	178	58%
2	PENDIDIKAN TERAKHIR	TIDAK LULUS SD	0	0%
		SD	6	2%
		SMP	43	14%
		SMA	167	54%
		D1-D2-D3	34	11%
		S1/D4	57	18%
		S2 ke Atas	2	1%
3	PEKERJAAN	PNS	12	4%
		TNI/POLRI	2	1%
		SWASTA	195	63%
		WIRASWASTA	99	32%
		LAINNYA	1	0%

