



panrb
KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN PANRB SEMESTER I

TAHUN 2025





DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	03
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	04
1.3 Maksud dan Tujuan	04

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM DARI UNIT KERJA

2.1 Metodologi Penelitian	08
2.2 Cara Pengolahan	09

BAB III HASIL PELAKSANAAN SKM UNIT KERJA

BAB III KESIMPULAN

LAMPIRAN

1. Hasil olah data SKM SMT I Deputi Bidang SDM Aparatur	13
2. Hasil olah data SKM SMT I Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas, Aparatur, dan Pengawasan	15
3. Hasil olah data SKM SMT I Deputi Bidang Pelayanan Publik	17
4. Hasil olah data SKM SMT I Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana	19
5. Hasil olah data SKM SMT I Biro Data, Komunikasi, dan Informasi Publik	20
6. Hasil olah data SKM SMT I Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Hukum	22
7. Hasil olah data SKM SMT I Biro Manajemen Kinerja dan Kerjasama	24
8. Hasil olah data SKM SMT I Biro Umum dan Keuangan	25
9. Hasil olah data SKM SMT I Inspektorat	27
10. Hasil olah data SKM SMT I Kementerian PANRB	28
11. Unsur Perbaikan Unit Kerja	30
12. Prioritas Unsur Perbaikan	31
13. Rencana Aksi Tindak Lanjut	32



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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan termasuk di lingkungan Kementerian PANRB. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kementerian PANRB, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan 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.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.



1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2014 tentang Keterbukaan Informasi Publik,
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Kementerian PANRB.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Kementerian PANRB;
5. Memacu persaingan positif, antar unit kerja pada lingkup Kementerian PANRB dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja pada unit kerja yang telah memberikan pelayanan.



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM DARI UNIT KERJA

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah dan berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, akses untuk mengetahui dan merekapitulasi hasil pengisian SKM melalui portal admin Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian PANRB, yakni <https://skm.menpan.go.id/>.

Diketahui terdapat pengisian Survei Kepuasan Masyarakat pada 9 (sembilan) unit kerja Kementerian PANRB yakni Kedeputian Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas, dan Pengawasan Aparatur, Kedeputian SDM Aparatur, Kedeputian Kelembagaan dan Tata Laksana, serta Kedeputian Pelayanan Publik. Sedangkan pada lingkup Sekretariat yakni Biro Data, Komunikasi, dan Informasi Publik, Biro Umum dan Keuangan, Biro Manajemen Kinerja dan Kerjasama, serta Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Hukum, serta yang terakhir pada unit kerja Inspektorat.

Adapun 3 (tiga) unit kerja yang memperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dengan jumlah kurang dari 40 responden, yakni:

- Inspektorat (7 responden);
- Biro Manajemen Kinerja dan Kerja Sama (4 responden);
- Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Hukum (12 Responden);



INFORMASI SURVEY

Survei Kepuasan Masyarakat

Kementerian PANRB melakukan survei kepuasan masyarakat secara elektronik melalui portal skm.menpan.go.id untuk mengetahui pengalaman Anda dalam memperoleh pelayanan dari Unit Kerja. Poin utama dari survei ini bertujuan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanan Kementerian PANRB agar dapat lebih konsisten memberikan pelayanan yang prima. Untuk itu kami mohon kesediaan Anda untuk berpartisipasi dalam survei ini dengan menjawab beberapa pertanyaan.

scan me 😊

Kuesioner survei dapat di akses melalui scan barcode disamping menggunakan handphone (aplikasi QR CODE Scanner) atau ketik link akses melalui browser laptop/tab/handphone dengan alamat dibawah ini:

skm.menpan.go.id

Atas partisipasi dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih

Biro Data, Komunikasi, dan Informasi Publik Kementerian PANRB @2022

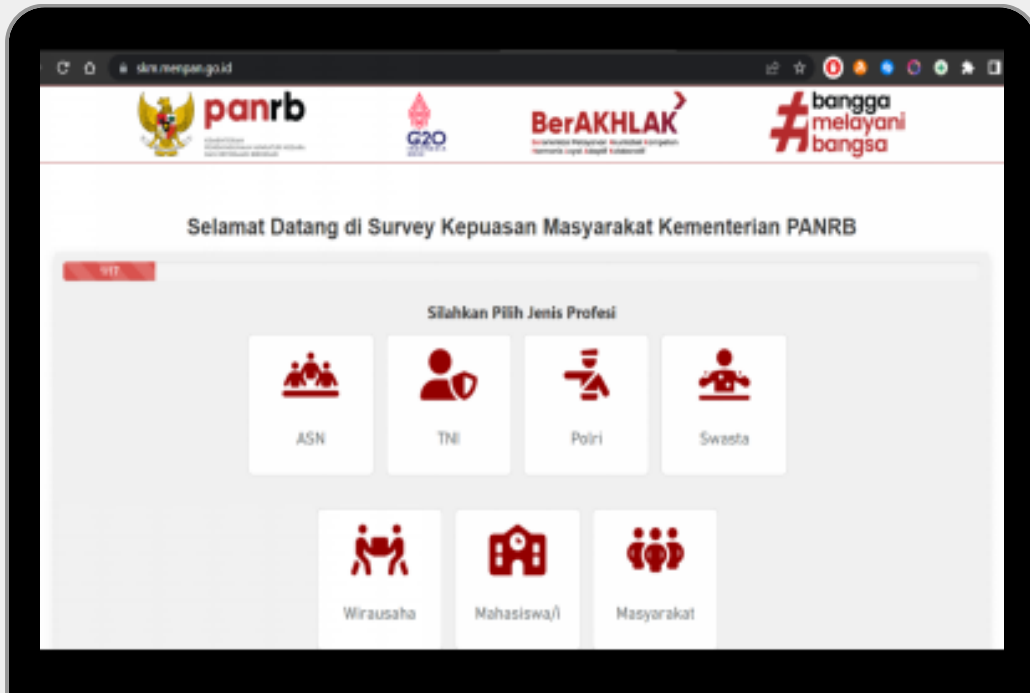
Sebagai sarana informasi kepada masyarakat mengenai pengisian SKM, ditempatkan flyer pada ruang tunggu lobby lantai dasar Kementerian PANRB, penempatan flyer yakni pada meja resepsionis tamu, meja ruang tunggu tamu yang terletak di lobby, ruang perpustakaan, serta pada setiap lantai Unit Kerja. Untuk akses portal SKM yang dapat diakses yakni melalui skm.menpan.go.id. Pada meja resepsionis tamu tersedia media PC/Komputer yang dapat diakses masyarakat setelah menerima pelayanan dari unit kerja.



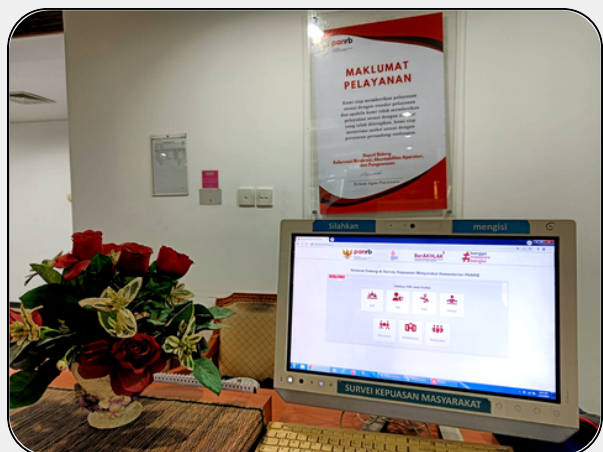
Sosialisasi SKM Kementerian PANRB dan lokasi penempatan pc/komputer di meja resepsionis sebagai sarana akses masyarakat atau pengguna layanan dalam menyampaikan surverinya terhadap layanan yang telah diterima dari pemberi layanan.

Ketersediaan informasi pengisian Survei Kepuasan Masyarakat berupa flyer terdapat pada ruang tunggu/lobby Kementerian PANRB.





Gambar halaman akses portal SKM Kementerian PANRB
skm.menpan.go.id



Gambar akses portal SKM Kementerian PANRB tersedia pada persustakaan Kementerian PANRB dan setiap lantai unit kerja.

LAYANAN INFORMASI

Pemberian pelayanan terhadap masyarakat yang ingin memperoleh informasi pada Biro Data, Komunikasi, dan Informasi Publik di ruang penerimaan tamu. Setelah mendapatkan pelayanan, masyarakat dipersilahkan mengisi SKM.



2.1 Metodologi Penelitian

- Metode Survei Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah tamu pengguna layanan di Kementerian PANRB Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling;
- Teknik Pengumpulan Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner online dengan jawaban tertutup;
- Pengukuran variabel pada SKM ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:
 1. Persyaratan
 2. Prosedur Pelayanan
 3. Waktu Pelayanan
 4. Biaya Pelayanan
 5. Kesesuaian Produk Pelayanan
 6. Kompetensi Pelaksana Layanan
 7. Perilaku Pelaksana Layanan
 8. Penanganan Pengaduan
 9. Sarana dan Prasarana

- Teknik Analisis Data pada pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kementerian PANRB ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan bentuk 9 (sembilan) pertanyaan, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penilaiannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Kementerian PANRB ditentukan sesuai dengan Permenpanrb No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	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	A	Sangat Baik

2.2 Cara Pengolahan

Hasil pengolahan data dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) 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 SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sedangkan untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar, dengan rumus berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$



BAB III

PELAKSANAAN SKM SEMESTER I TAHUN 2025

No	Unit Kerja	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Rsponden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan
1	Deputi Bidang SDM Aparatur	79,65	B (Baik)	40	SKM Online	<ul style="list-style-type: none"> Waktu Pelayanan; Persyaratan; Prosedur Pelayanan.
2	Deputi Bidang Pelayanan Publik	84,14	B (Baik)	144	SKM Online	<ul style="list-style-type: none"> Sarana dan Prasarana; Penanganan Pengaduan; Waktu Pelayanan
3	Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana	76,70	B (Baik)	18	SKM Online	<ul style="list-style-type: none"> Waktu Pelayanan; Persyaratan; Kesesuaian Produk Pelayanan.
4	Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas, dan Pengawasan Aparatur	89,73	A (Sangat Baik)	73	SKM Online	<ul style="list-style-type: none"> Waktu pelayanan; Kesesuaian Produk Pelayanan; Persyaratan
5	Inspektorat	86,90	B (Baik)	7	SKM Online	<ul style="list-style-type: none"> Waktu Pelayanan



No	Unit Kerja	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Rsponden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan
6	Biro Data, Komunikasi, dan Informasi Publik (DAKIP)	89,79	A (Sangat Baik)	89	SKM Online	<ul style="list-style-type: none"> • Perilaku Pelaksana Layanan; • Kompetensi Pelaksana Layanan; • Kesesuaian Produk Pelayanan
7	Biro Manajemen Kinerja dan Kerjasama (MKKS)	87,50	B (Baik)	4	SKM Online	<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan Pengaduan; • Sarana dan Prasarana
8	Biro Umum dan Keuangan (BUK)	93,49	A (Sangat Baik)	93	SKM Online	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu Pelayanan; • Kesesuaian Produk Pelayanan.
9	Biro SDM, Organisasi, dan Hukum (SDMOH)	82,87	B (Baik)	12	SKM Online	<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan Pengaduan; • Sarana dan Prasarana; • Persyaratan.
*SKM Rata-rata		87,23	B (Baik)	3.49		

***KETERANGAN:**

Hasil pengolahan data SKM Rata-rata yakni menjumlahkan keseluruhan data mentah yang telah dikurangi data yang tidak valid (dikarenakan pengisian yang kurang lengkap), hasil pengisian survei oleh responden pada masing-masing unit kerja berbeda sehingga tidak menggunakan data keseluruhan hasil SKM lalu dilakukan perhitungan rata-rata (dibagi 9 unit kerja). Selengkapnya terlampir perhitungan survei pada laman Lampiran.



BAB IV

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaannya, kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berjalan selama periode tertentu, yakni jangka waktu satu semester, mulai 1 Januari hingga 30 Juni 2025. Hasil dari kegiatan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pada semester I pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kementerian PANRB secara umum mencerminkan tingkat kualitas “Sangat Baik” dengan nilai SKM rata-rata 87,23 dan IKM 3,49 dari total 480 responden;
- Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, terdapat 4 unit kerja yang memperoleh hasil IKM dengan jumlah responden sedikit mayoritas berasal dari unit kerja Sekretariat dikarenakan tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat (kecuali Biro DAKIP);
- Secara keseluruhan terdapat 3 indikator utama dalam pelayanan yang dapat menjadi evaluasi untuk perbaikan yakni: Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Persyaratan.
- Jumlah responden yang berpartisipasi masih menunjukkan ketidakseragaman sehingga perlu standar jumlah minimal responden dalam pengisian SKM yang berlaku untuk masing-masing unit kerja agar mendapatkan hasil IKM yang proporsional, penetapan jumlah minimal sebanyak 40 responden;
- Dari seluruh unit kerja yang telah melaporkan hasil SKM, terdapat rekomendasi tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Jakarta, 30 Juli 2025
Kepala Biro Data,
Komunikasi dan Informasi Publik

Mohammad Averrouce

LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER I DEPUTI BIDANG SDM APARATUR

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Deputi Bidang SDM Aparatur Semester I Tahun 2025															
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran/Keluhan
1	Perempuan	S3	<25 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi		3	4	3	1	2	3	4	3	4 Coba Meng
2	Perempuan	S2	>55 Tahun	TNI	Layanan Data dan Informasi	1	2	4	3	3	2	2	3	4	coba meng
3	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
5	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
6	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3 tetap perta
7	Perempuan	Lainnya	25 - 39 Tahun	Swasta	Layanan Data dan Informasi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1 burukkk se
8	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	Laki - Laki	Lainnya	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Layanan Data dan Informasi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1 keba myaka
10	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3 nihil
11	Laki - Laki	Lainnya	>55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Kalau Bisa
12	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Laki - Laki	Lainnya	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3 Terus ditin
15	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3 good
16	Laki - Laki	Lainnya	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Semogaga
17	Perempuan	S1	>55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3 untuk pelat
18	Perempuan	S3	40 - 55 Tahun	Masyarakat	Layanan Data dan Informasi	2	3	4	3	4	3	2	3	4	
19	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
20	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 layanan PA
23	Perempuan	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3 Pelayanan
24	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER I DEPUTI BIDANG SDM APARATUR

24	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	Perempuan	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	Perempuan	S2	>55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	2	2	2	4	2	3	3	2	2	Perlu penin
30	Laki - Laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Excellent...
31	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SELALU ME
32	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	2	2	4	3	3	2	3	3	
33	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	4	3	4	4	3	3	3	4	Sukses
34	Laki - Laki	Lainnya	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	Laki - Laki	S1	< 25 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
37	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
38	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan
39	Perempuan	Diploma	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Layanan Data dan Informasi	2	2	3	4	4	4	4	4	4	
40	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
NILAI RATA-RATA						3.00	3.08	3.10	3.58	3.20	3.18	3.18	3.13	3.25	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0.33	0.34	0.34	0.40	0.36	0.35	0.35	0.35	0.36	3.18
SKM UNIT PELAYANAN						78.85									
MUTU PELAYANAN						BAIK									

NILAI RATA RATA PER UNSUR			
No	Unsur	Actu al Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	75.00	C
2	Prosedur Pelayanan	76.88	B
3	Waktu Pelayanan	77.50	B
4	Biaya Pelayanan	89.38	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	80.00	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	79.38	B
7	Perilaku Pelaksana Layanan	79.38	B
8	Penanganan Pengaduan	78.13	B
9	Sarana dan Prasarana	81.25	B

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	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	A	Sangat Baik

LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER I DEPUTI BIDANG RB KUNWAS

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Deputi Bidang RB Kunwas Semester I Tahun 2025															
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran/Keluhan
1	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3 sesuai stan
2	Laki - Laki	Lainnya	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	2	2	2	4	3	3	3	3	2	
3	Laki - Laki	Diploma	< 25 Tahun	Wirasaha	Layanan Data dan Informasi	1	2	3	4	4	4	4	4	4	
4	Laki - Laki	Diploma	< 25 Tahun	Wirasaha	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
5	Laki - Laki	Diploma	< 25 Tahun	Wirasaha	Layanan Data dan Informasi	1	1	1	1	1	4	4	4	4	
6	Laki - Laki	S1	< 25 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
7	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER I DEPUTI BIDANG RB KUNWAS

68	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	Masyarakat	Layanan Data dan Informasi	1	1	1	4	1	1	1	1	1	KEMENPA
69	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	secara garis
70	Laki - Laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	2	2	2	2	2	2	
71	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	2	2	3	3	2	Lebih diper
72	Perempuan	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus tingk
73	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	Polri	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NILAI RATA-RATA						3,62	3,58	3,55	3,82	3,55	3,58	3,62	3,60	3,49	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0,39	0,40	0,39	0,42	0,39	0,40	0,40	0,40	0,39	3,49
SKM UNIT PELAYANAN						89,73									
MUTU PELAYANAN						BAIK SEKALI									

NILAI RATA RATA PER UNSUR

No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	88,01	B
2	Prosedur Pelayanan	89,38	A
3	Waktu Pelayanan	88,70	A
4	Biaya Pelayanan	95,55	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	88,70	A
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	89,38	A
7	Perilaku Pelaksana Layanan	90,41	A
8	Penanganan Pengaduan	90,07	A
9	Sarana dan Prasarana	87,33	B

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	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	A	Sangat Baik



LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER I DEPUTI BIDANG PELAYANAN PUBLIK

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Deputi Bidang Pelayanan Publik Semester I Tahun 2025															
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran/Keluhan
1	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	TNI	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	TNI	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	Laki - Laki	Lainnya	40 - 55 Tahun	Masyarakat	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
5	Laki - Laki	S1	>55 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Sudah cukup
6	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	2	2	2	4	3	3	3	2	2	Ketika kom
7	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
8	Laki - Laki	S1	< 25 Tahun	Mahasiswa/i	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	Laki - Laki	Lainnya	40 - 55 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	4	3	3	4	4	3	3	2	3	saran nya t
10	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
12	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	W/Pasaha	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
13	Laki - Laki	S2	>55 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
14	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	Perempuan	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	Perempuan	S3	40 - 55 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	4	4	3	4	4	4	4	3	3	

LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER I DEPUTI BIDANG PELAYANAN PUBLIK

134	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
135	Perempuan	Diploma	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	3	3	3	4	3	4	4	3	3 baik
136	Laki - Laki	Diploma	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	3	3	3	4	3	3	3	3	3 Sudah baik
137	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	3	4	3	4	3	4	3	3	3
138	Perempuan	S1	< 25 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	3	4	3	4	4	4	4	4	3 pelayanan
139	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	3	3	3	4	3	3	3	2	3
140	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Semoga pe
142	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Tetap men
144	Perempuan	Diploma	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/Pe mbinaan	3	3	3	4	3	3	3	3	3 -
NILAI RATA-RATA						3.37	3.31	3.25	3.67	3.96	3.42	3.36	3.26	3.28
NILAI RATA-RATA TERKEMBANG						0.37	0.37	0.36	0.41	0.37	0.38	0.37	0.36	0.36
SKM UNIT PELAYANAN						84.34								
MUTU PELAYANAN						BAIK								

NILAI RATA RATA PER UNSUR			
No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	84.20	B
2	Prosedur Pelayanan	82.81	B
3	Waktu Pelayanan	81.25	B
4	Biaya Pelayanan	91.84	A
5	Kesediaan Produk Pelayanan	84.03	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	85.59	B
7	Perilaku Pelaksana Layanan	84.03	B
8	Penanganan Pengaduan	83.42	B
9	Sarana dan Prasarana	82.12	B

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	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	A	Sangat Baik

LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER I DEPUTI BIDANG KELEMBAGAAN DAN TATA LAKSANA

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana Semester I Tahun 2025															
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran/Keluhan
1	Laki - Laki	S1	< 25 Tahun	Mahasiswa	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Layanan Data dan Informasi	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Laki - Laki	Lainnya	25 - 39 Tahun	Swasta	Layanan Data dan Informasi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1 buruk
4	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Makasih w
5	Perempuan	S1	< 25 Tahun	Mahasiswa	Layanan Data dan Informasi	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	Perempuan	S1	< 25 Tahun	Mahasiswa	Layanan Data dan Informasi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	Laki - Laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Laki - Laki	Diploma	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 ter
10	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4 -
11	Laki - Laki	S1	>55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3 sampai sa
12	Perempuan	Diploma	>55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3 kualitas pe
13	Laki - Laki	S1	< 25 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
14	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Layanan Data dan Informasi	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
15	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4 sejauh ini b
16	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Swasta	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3 sudah cuku
17	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
NILAI RATA-RATA						3,00	3,11	2,94	3,28	3,00	3,00	3,06	3,11	3,11	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0,33	0,35	0,33	0,36	0,33	0,33	0,34	0,35	0,35	0,37
SKM UNIT PELAYANAN					76,78										
MUTU PELAYANAN					BAIK										

NILAI RATA RATA PER UNSUR			
No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	75,00	C
2	Prosedur Pelayanan	77,78	B
3	Waktu Pelayanan	73,61	C
4	Biaya Pelayanan	81,94	B
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	75,00	C
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	75,00	C
7	Perilaku Pelaksana Layanan	76,39	C
8	Pemanganan Pengaduan	77,78	B
9	Sarana dan Prasarana	77,78	B

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	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	A	Sangat Baik



LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER I BIRO DATA, KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Biro Data, Komunikasi, dan Informasi Publik Semester I Tahun 2025															
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran/Keluhan
1	laki-laki	SI	25-39 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi Sosialisasi / Adversari / Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 tempat pe
2	laki-laki	SI	25-39 Tahun	Masyarakat	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi Sosialisasi / Adversari / Konsultasi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100K
3	laki-laki	SI	<25 Tahun	Masyarakat	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi Sosialisasi / Adversari / Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	laki-laki	SI	40-55 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi Sosialisasi / Adversari / Konsultasi	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	laki-laki	SI	25-39 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi Sosialisasi / Adversari / Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	laki-laki	SI	40-55 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi Sosialisasi / Adversari / Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Pewmpuan	SI	25-39 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi Sosialisasi / Adversari / Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Pewmpuan	SI	40-55 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi Sosialisasi / Adversari / Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	laki-laki	SI	<25 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi Sosialisasi / Adversari / Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER I BIRO DATA, KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK

84	Perempuan	SI	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Aduisani / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Laki - laki	SI	< 25 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Aduisani / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Laki - laki	SI	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Aduisani / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90%
87	Perempuan	SI	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Aduisani / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0%
88	Laki - laki	SI	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Aduisani / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	Laki - laki	SI	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Aduisani / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NILAI RATA-RATA						3,70	3,58	3,55	3,74	3,52	3,53	3,54	3,60	3,57	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0,41	0,40	0,39	0,42	0,39	0,39	0,39	0,40	0,40	3,36
SKM UNIT PELAYANAN						89,79									
MUTU PELAYANAN						SUKSES SEMPULI									

NILAI RATA RATA PER UNSUR			
No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Konversi	Mutu
1	Persyaratan	92,42	A
2	Prosedur Pelayanan	89,61	A
3	Waktu Pelayanan	88,76	A
4	Biaya Pelayanan	93,54	A
5	Kesediaan Produk Pelayanan	82,92	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	88,20	B
7	Perilaku Pelaksana Layanan	88,48	A
8	Pengawasan Pengabdian	89,89	A
9	Sarana dan Prasarana	89,13	A

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nilai Pelayanan	Kategori Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5995	35,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,094	65,00 - 75,00	C	Kurang Baik
3	3,0944 - 3,532	75,01 - 85,50	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	85,51 - 100	A	Sangat Baik



LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER I BIRO SUMBER DAYA MANUSIA, ORGANISASI, DAN HUKUM

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Hukum Semester I Tahun 2025															
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pelajaran	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran/Keluhan
1	Laki-Laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosial/cas / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
2	Laki-Laki	Lainnya	40 - 55 Tahun	Wiraswasta	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosial/cas / Asistensi / Konsultasi)	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	Laki-Laki	S1	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosial/cas / Asistensi / Konsultasi)	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1 AMTR Di
4	Perempuan	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosial/cas / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Laki-Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosial/cas / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
6	Laki-Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosial/cas / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
7	Laki-Laki	S1	40 - 55 Tahun	Swasta	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosial/cas / Asistensi / Konsultasi)	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
8	Laki-Laki	Lainnya	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosial/cas / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Laki-Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosial/cas / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
10	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	Mahasiswa	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosial/cas / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Apbda ad



LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER I BIRO SUMBER DAYA MANUSIA, ORGANISASI, DAN HUKUM

11	Jali - Lali	51	40 - 55 Tahun	ASN	Pengisian Lainnya / Konsultasi (Sosial / Konsultasi) / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Jali - Lali	51	35 - 39 Tahun	ASN	Pengisian Lainnya / Konsultasi (Sosial / Konsultasi) / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
NILAI RATA-RATA						3,17	3,17	3,25	4,00	3,33	3,30	3,33	3,08	3,17	
NILAI RATA-RATA BERTIMBANG						0,35	0,35	0,36	0,44	0,37	0,37	0,37	0,34	0,36	0,37
SKM UNIT PELAYANAN						3,17									
MUTU PELAYANAN						B									

NILAI RATA-RATA PER UNSUR			
No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Penyediaan	79,17	B
2	Prosedur Pelayanan	79,17	B
3	Waktu Pelayanan	81,25	B
4	Biaya Pelayanan	100,00	A
5	Ketersediaan Produk Pelayanan	81,25	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	81,25	B
7	Perilaku Pelaksana Layanan	81,25	B
8	Peningkatan Pengaduan	71,08	B
9	Kemudahan Akses	79,17	B

No	Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Eksistensi	Mutu Pelayanan	Kemutakhiran Pelayanan
1	1,00 - 2,9995	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik	
2	3,00 - 3,994	65,00 - 79,99	C	Kurang Baik	
3	4,0045 - 5,992	80,00 - 89,99	B	Baik	
4	6,0025 - 9,99	90,00 - 100	A	Sangat Baik	



LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER I BIRO MANAJEMEN KINERJA DAN KERJA SAMA

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Biro Manajemen Kinerja dan Kerja Sama Semester I Tahun 2025																	
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	Saran/Kelebihan	
1	Pemampuan	SI	< 25 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosial/Isi / Administrasi / Konsultasi)	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3		
2	Pemampuan	SI	25 - 29 Tahun	Masyarakat	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosial/Isi / Administrasi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	Pemampuan	SI	25 - 29 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosial/Isi / Administrasi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
4	Pemampuan	SI	25 - 29 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosial/Isi / Administrasi / Konsultasi)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
NILAI RATA-RATA						3,50	3,90	3,60	4,00	3,90	3,50	3,50	3,50	3,35	3,35		
NILAI RATA-RATA BERTIMBANG						0,39	0,36	0,39	0,44	0,39	0,39	0,39	0,39	0,36	0,36	0,36	
SKM UNIT PELAYANAN						Nilai											
Mutu PELAYANAN						Nilai											

NILAI RATA-RATA PER UNSUR			
No	Unsur	Actualis Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	87,50	B
2	Prosedur Pelayanan	87,50	B
3	Waktu Pelayanan	87,50	B
4	Harga Pelayanan	100,00	A
5	Ketersediaan Produk Pelayanan	87,50	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	87,50	B
7	Perilaku Pelaksana Layanan	87,50	B
8	Pemangsaan Pengabdian	81,25	B
9	Sarana dan Prasarana	81,25	B

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kemera Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,9995	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	3,00 - 3,994	65,00 - 74,99	C	Kurang Baik
3	4,0044 - 4,512	75,01 - 80,99	B	Baik
4	4,5124 - 4,99	81,01 - 100	A	Sangat Baik



LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER I BIRO UMUM DAN KEUANGAN

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat															
Biro Umum dan Keuangan Semester I Tahun 2025															
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Jenis Layanan (Pelayanan lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Adhresi / Konsultasi)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	Laki-Laki	SI	35-39 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Adhresi / Konsultasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	Laki-Laki	SI	35-39 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Adhresi / Konsultasi	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4
3	Laki-Laki	SI	35-39 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Adhresi / Konsultasi	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4
4	Laki-Laki	SI	35-39 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Adhresi / Konsultasi	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4
5	Perempuan	SI	35-39 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Adhresi / Konsultasi	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
6	Perempuan	SI	35-39 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Adhresi / Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Laki-Laki	SI	35-39 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Adhresi / Konsultasi	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
8	Laki-Laki	SI	35-39 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Adhresi / Konsultasi	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
9	Laki-Laki	SI	35-39 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Adhresi / Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Laki-Laki	SI	35-39 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Adhresi / Konsultasi	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
11	Laki-Laki	SI	35-39 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi / Sosialisasi / Adhresi / Konsultasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER I BIRO UMUM DAN KEUANGAN

87	lali-lali	SI	40-55 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi (Sosialisi / Adhizesi / Konsultasi)	1	2	3	4	3	2	3	3	3	Perlu ada
88	lali-lali	SI	40-55 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi (Sosialisi / Adhizesi / Konsultasi)	1	2	3	4	3	2	3	3	3	Perlu ada
89	Pemempuan	SI	35-39 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi (Sosialisi / Adhizesi / Konsultasi)	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3
90	lali-lali	SI	35-39 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi (Sosialisi / Adhizesi / Konsultasi)	1	3	3	4	3	3	3	3	3	Seulup baik
91	lali-lali	SI	40-55 Tahun	Suasta	Pengawasan lainnya / Konsultasi (Sosialisi / Adhizesi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Pemempuan	SI	40-55 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi (Sosialisi / Adhizesi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4SANGAT BI
93	Pemempuan	SI	40-55 Tahun	ASN	Pengawasan lainnya / Konsultasi (Sosialisi / Adhizesi / Konsultasi)	1	3	3	4	3	3	3	3	3	Zagar dipert
NILAI RATA-RATA						3,69	3,69	3,66	3,99	3,68	3,73	3,77	3,76	3,69	
NILAI RATA-RATA BERTIMBANG						0,41	0,41	0,41	0,44	0,41	0,41	0,42	0,42	0,41	3,33
SKM UNIT PELAYANAN						93,81									
MUTU PELAYANAN						SANGAT BAIK									

No	Unsur	Actual/Nilai parakat	
		In dele	Mutu
1	Penyerahan	92,30	A
2	Prosedur Pelayanan	92,30	A
3	Waktu Pelayanan	96,60	A
4	Ruang Pelayanan	96,78	A
5	Keseluaan Produk Pelayanan	96,94	A
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	98,28	A
7	Perilaku Pelaksana Layanan	96,35	A
8	Pengawasan Pengaduan	96,09	A
9	Karasa dan Prakarasa	92,30	A

Nilai Persept	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Klasifikasi Mutu Pelayanan
1	1,00 - 2,3998	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,40 - 3,994	65,00 - 78,80	C	Kurang Baik
3	3,9944 - 5,532	78,81 - 88,50	B	Baik
4	5,5324 - 4,00	88,51 - 100	A	Sangat Baik



LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER I INSPEKTORAT

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Semester I Tahun 2025															
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran/Keluhan
1	Pria	S3	25 - 29 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	2	2	4	2	2	4	2	4	
2	Laki - laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Laki - laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	2	4	2	
4	Laki - laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4 orang terdapat
5	Laki - laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4 orang terdapat
6	Laki - laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2 Pelayanan
7	Laki - laki	S2	25 - 29 Tahun	TNI	Layanan Data dan Informasi	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
NILAI RATA-RATA						3,97	3,43	3,29	3,43	3,43	3,97	3,43	3,97	3,57	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0,40	0,38	0,37	0,38	0,38	0,40	0,38	0,40	0,40	0,40
SKM UNIT PELAYANAN						86,90									
MUTU PELAYANAN						BAIK									

NILAI RATA RATA PER UNSUR			
No	Unsur	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	89,29	A
2	Prosedur Pelayanan	85,71	B
3	Waktu Pelayanan	87,14	B
4	Riaya Pelayanan	85,71	B
5	Ketersediaan Produk Pelayanan	85,71	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	89,29	A
7	Perilaku Pelaksana Layanan	85,71	B
8	Penanganan Pengaduan	89,29	A
9	Sarana dan Prasarana	89,29	A

Nilai Persen	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kategori Mutu Pelayanan
1	1,00 - 2,99%	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,00 - 3,99%	65,00 - 76,66	C	Kurang Baik
3	3,00 - 4,99%	76,67 - 89,33	B	Baik
4	5,00 - 100%	90,34 - 100	A	Sangat Baik

LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM KEMENTERIAN SEMESTER I TAHUN 2025

Tabel 1 Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Semester I Tahun 2025																
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	Sangat Baik
1	Laki-Laki	Sl	40-55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2 sesuai data
2	Laki-Laki	Lainnya	40-55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
3	Laki-Laki	Diploma	< 35 Tahun	Mirasuaha	Layanan Data dan Informasi	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Laki-Laki	Diploma	< 35 Tahun	Mirasuaha	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
5	Laki-Laki	Diploma	< 35 Tahun	Mirasuaha	Layanan Data dan Informasi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
6	Laki-Laki	Sl	< 35 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Perempuan	Sl	35- 49 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Laki-Laki	Sl	35- 49 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Perempuan	Sl	25- 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Laki-Laki	Sl	35- 49 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Laki-Laki	Sl	25- 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Laki-Laki	Sl	35- 49 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Laki-Laki	Sl	35- 49 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Perempuan	Sl	25- 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Laki-Laki	Sl	35- 49 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Laki-Laki	Sl	25- 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Laki-Laki	Sl	35- 49 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Laki-Laki	Sl	25- 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Laki-Laki	Sl	25- 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Laki-Laki	Sl	35- 49 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Laki-Laki	Sl	25- 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Perempuan	Sl	35- 49 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Perempuan	Sl	25- 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Perempuan	Sl	35- 49 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Perempuan	Sl	25- 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Perempuan	Sl	40- 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Perempuan	Sl	40- 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Perempuan	Sl	40- 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Laki-Laki	Sl	40- 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Laki-Laki	Sl	40- 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Laki-Laki	Sl	40- 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM KEMENTERIAN SEMESTER I TAHUN 2025

474	Laki - Laki	SI	40 - 55 Tahun	ASN	Pengamanan tali rupa / Konsultasi (Kualifikasi / Asisten / Konsultasi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
475	Laki - Laki	SI	40 - 55 Tahun	Swasta	Pengamanan tali rupa / Konsultasi (Kualifikasi / Asisten / Konsultasi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
476	Laki - Laki	Lainnya	40 - 55 Tahun	ASN	Pengamanan tali rupa / Konsultasi (Kualifikasi / Asisten / Konsultasi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
477	Laki - Laki	SI	40 - 55 Tahun	ASN	Pengamanan tali rupa / Konsultasi (Kualifikasi / Asisten / Konsultasi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
478	Perempuan	SI	15 - 39 Tahun	Mahasiswa	Pengamanan tali rupa / Konsultasi (Kualifikasi / Asisten / Konsultasi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Agak Baik	
479	Laki - Laki	SI	40 - 55 Tahun	ASN	Pengamanan tali rupa / Konsultasi (Kualifikasi / Asisten / Konsultasi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
480	Laki - Laki	SI	15 - 39 Tahun	ASN	Pengamanan tali rupa / Konsultasi (Kualifikasi / Asisten / Konsultasi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sangat Baik	
NILAI RATA-RATA						0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
NILAI RATA-RATA TERMINASI						0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SKOR UNIT PELAYANAN						87,33															
MUTU PELAYANAN						BANK															

NILAI RATA RATA PER UNSUR			
No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Pengamanan	86,72	B
2	Prosedur Pelayanan	86,30	B
3	Waktu Pelayanan	86,31	B
4	Biaya Pelayanan	86,85	A
5	Respon Produk Pelayanan	86,35	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	87,34	B
7	Perilaku Pelaksana Layanan	87,19	B
8	Pengawasan Pengaduan	86,35	B
9	Sarana dan Prasarana	86,99	B

Nilai Persagi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,500%	15,00 - 64,00	D	Tidak Baik
2	2,50 - 3,00%	65,00 - 76,00	C	Kurang Baik
3	3,00-4 - 3,50%	76,01 - 88,00	B	Baik
4	3,50-4 - 4,00%	88,01 - 100	A	Sangat Baik



UNSUR PERBAIKAN UNIT KERJA

Terhadap hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unit kerja di lingkungan Kementerian PANRB, terdapat unsur yang wajib mendapatkan atensi khusus guna optimalisasi pelayanan Unsur yang wajib mendapatkan perbaikan untuk optimalisasi pengelolaan pelayanan pada masing-masing unit kerja:

1. DEPUTI BIDANG SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR

Unsur Persyaratan, Prosedur, dan Waktu Pelayanan

2. DEPUTI BIDANG REFORMASI BIROKRASI, AKUNTABILITAS APARATUR, DAN PENGAWASAN

Unsur Persyaratan, Prosedur, dan Sarana Prasarana

3. DEPUTI BIDANG PELAYANAN PELAYANAN PUBLIK

Unsur Waktu Pelayanan, Penanganan Pengaduan, dan Sarana Prasarana

4. DEPUTI BIDANG KELEMBAGAAN DAN TATA LAKSANA

Unsur Persyaratan, Waktu Pelayanan, dan Kompetensi Pelaksana

5. BIRO KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK

Unsur Kesesuaian Produk, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana

6. BIRO MANAJEMEN KINERJA DAN KERJA SAMA

Unsur Penanganan Pengaduan, Sarana Prasarana, dan Persyaratan

7. BIRO SUMBER DAYA MANUSIA, ORGANISASI, DAN HUKUM

Unsur Penanganan Pengaduan, Prosedur, dan Sarana Prasarana

8. BIRO UMUM DAN KEUANGAN

Unsur Waktu Pelayanan, Sarana Prasarana, dan Prosedur

9. INSPEKTORAT

Unsur Prosedur, Waktu Pelayanan, dan Kesesuaian Produk Pelayanan



RENCANA AKSI TINDAK LANJUT

Terhadap hasil Prioritas Unsur Perbaikan atas survei kepuasan masyarakat, harus menjadi perhatian dan dilakukan tindak lanjut guna memperbaiki kualitas layanan pada masyarakat, atas dasar tersebut terdapat tindak lanjut yang dapat dilakukan.

RENCANA AKSI TINDAK LANJUT:

- Waktu Pelayanan -> Sosialisasi informasi jadwal dan prosedur penerimaan tamu sesuai SP yang berlaku agar tidak membuat masyarakat menunggu terlalu lama melalui penyampaian Nota Dinas perihal Jadwal Piket JPT;
- Persyaratan dan Prosedur -> Sosialisasi informasi persyaratan permohonan informasi/ kanal pengaduan melalui informasi media monitor digital signage dekat resepsionis tamu;
- Penanganan Pengaduan -> Akan dilakukan evaluasi pengelolaan serta update pejabat penghubung pengelolaan aplikasi LAPOR! di unit kerja Lingkungan Kementerian PANRB
- Sarana dan Prasarana -> Melakukan evaluasi terkait sarana dan prasarana yang terdapat di ruang tunggu dan ruang penerimaan tamu guna meningkatkan kenyamanan masyarakat.



Tindak lanjut terhadap unsur perbaikan disampaikan pada Semester II Tahun 2025

TERIMA KASIH



PPID

KEMENTERIAN PANRB



(021) 7398381-89 Ext 2236



ppid.menpan.go.id



persuratan@menpan.go.id



Lantai 1 Ruang Media Center Gedung Kementerian PANRB
Jl. Jend. Sudirman Kav. 69 Jakarta Selatan 12190

