



panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KEMENTERIAN PANRB SEMESTER II TAHUN 2025



Biro Komunikasi, dan Informasi Publik
@2025

BerAKHLAK # bangga
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten,
Harmonis, Layak, Adaptif, Kolaboratif melayani
bangsa

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

10

BAB IV

KESIMPULAN

12

LAMPIRAN

1. Hasil olah data SKM SMT II Deputy Bidang SDM Aparatur	13
2. Hasil olah data SKM SMT II Deputy Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas, Aparatur, dan Pengawasan	15
3. Hasil olah data SKM SMT II Deputy Bidang Pelayanan Publik	17
4. Hasil olah data SKM SMT II Deputy Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana	19
5. Hasil olah data SKM SMT II Deputy Bidang Transformasi Digital Pemerintah	21
6. Hasil olah data SKM SMT II Biro Data, Komunikasi, dan Informasi Publik	23
7. Hasil olah data SKM SMT II Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Hukum	25
8. Hasil olah data SKM SMT II Biro Manajemen Kinerja dan Kerjasama	27
9. Hasil olah data SKM SMT II Biro Umum dan Keuangan	29
10. Hasil olah data SKM SMT II Inspektorat	31
11. Hasil olah data SKM SMT II Sekretariat Kementerian PANRB	33
12. Hasil olah data SKM SMT II Kementerian PANRB	35
13. Hasil olah data SKM Kementerian PANRB Tahun 2025	37
14. Unsur Perbaikan Unit Kerja	39
15. Prioritas Unsur Perbaikan	40
16. Rencana Aksi Tindak Lanjut	41
17. Tindak Lanjut Hasil SKM Semester I	42

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:

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

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Kementerian PANRB;
- Memacu persaingan positif, antar unit kerja pada lingkup Kementerian PANRB dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 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 10 (sepuluh) unit kerja Kementerian PANRB yakni Kedeputan Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas, dan Pengawasan Aparatur, Kedeputan SDM Aparatur, Kedeputan Kelembagaan dan Tata Laksana, Kedeputan Pelayanan Publik, serta Kedeputan Transformasi Digital Pemerintah. Sedangkan pada lingkup Sekretariat yakni Biro 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 2 (dua) unit kerja yang memperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dengan jumlah kurang dari 40 responden, yakni:

01

**Biro Umum dan
Keuangan (BUK)**

17 Responden

02

**Biro Manajemen dan
Kerja Sama (MKKS)**

20 Responden

INFORMASI SURVEI

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



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.

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

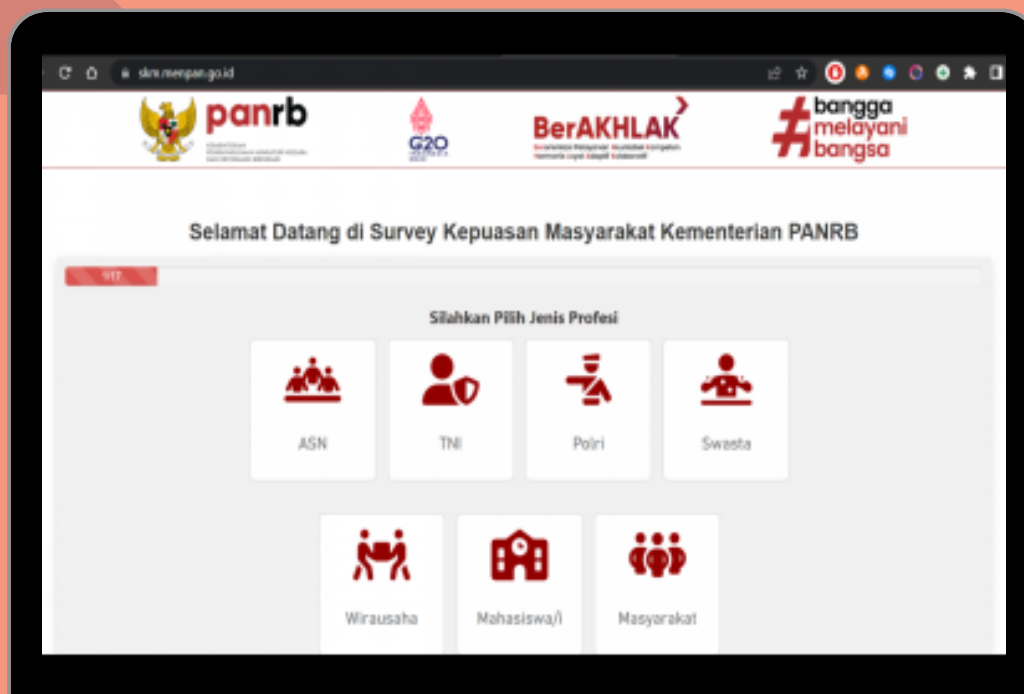
Biro Data, Komunikasi, dan Informasi Publik Kementerian PANRB g/2022



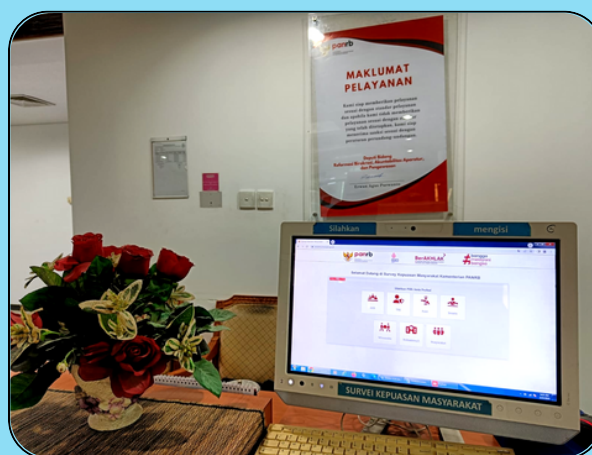
Ketersediaan informasi pengisian Survei Kepuasan Masyarakat berupa flyer terdapat pada ruang tunggu/lobby Kementerian PANRB..

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.





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

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

10

PELAKSANAAN SKM KEMENTERIAN SEMESTER II TAHUN 2025

No	Unit Kerja	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Rsponden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan
1	Deputi Bidang SDM Aparatur	78,41	B (Baik)	159	SKM Online	<ul style="list-style-type: none">• Waktu Pelayanan;• Persyaratan;• Prosedur Pelayanan.
2	Deputi Bidang Pelayanan Publik	84,19	B (Baik)	216	SKM Online	<ul style="list-style-type: none">• Sarana dan Prasarana;• Persyaratan;• Waktu Pelayanan
3	Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana	91,83	A (Baik Sekali)	17	SKM Online	<ul style="list-style-type: none">• Waktu Pelayanan;• Persyaratan;• Prosedur Pelayanan.
4	Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas, dan Pengawasan Aparatur	85,67	B (Baik)	206	SKM Online	<ul style="list-style-type: none">• Prosedur pelayanan;• Penanganan Pengaduan;• Sarana dan Prasarana
5	Deputi Bidang Transformasi Digital Pemerintah	80,11	B (Baik)	119	SKM Online	<ul style="list-style-type: none">• Waktu Pelayanan;• Persyaratan;• Sarana dan Prasarana

No	Unit Kerja	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Rspoden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan
6	Biro Komunikasi, dan Informasi Publik (KIP)	88,34	B (Baik Sekali)	71	SKM Online	<ul style="list-style-type: none"> Waktu Pelayanan; Kesesuaian Produk pelayanan; Sarana dan Prasarana
7	Biro Manajemen Kinerja dan Kerjasama (MKKS)	86,25	B (Baik)	20	SKM Online	<ul style="list-style-type: none"> Prosedur Pelayanan; Waktu Pelayanan; Kesesuaian Produk Pelayanan
8	Biro Umum dan Keuangan (BUK)	79,90	B (Baik)	17	SKM Online	<ul style="list-style-type: none"> Kompetensi Pelaksana Layanan; Sarana dan Prasarana
9	Biro SDM, Organisasi, dan Hukum (SDMOH)	80,15	B (Baik)	41	SKM Online	<ul style="list-style-type: none"> Waktu Pelayanan; Sarana dan Prasarana; Prosedur Pelayanan.
10	Inspektorat	81,10	B (Baik)	41	SKM Online	<ul style="list-style-type: none"> Kompetensi Pelaksana Layanan; Perilaku Pelaksana Layanan; Sarana dan Prasarana
*SKM Rata-rata		83,37	B (Baik)	3.33		

*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 10 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 Juli hingga 21 Desember 2025. Hasil dari kegiatan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pada semester II pelaksanaan pelayanan publik di Lingkungan Kementerian PANRB secara umum mencerminkan mutu pelayanan “Baik” dengan nilai SKM rata-rata 83,37 dan IKM 3,33 dari total 1.322 responden;
- Hasil SKM Kementerian PANRB Tahun 2025 adalah 83,82 dengan mutu pelayanan “Baik”, Nilai IKM 3,35 dari total pengisian SKM oleh 1.911 responden;
- Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, terdapat 2 unit kerja yang memperoleh hasil IKM dengan jumlah responden cenderung sedikit mayoritas berasal dari unit kerja Sekretariat dikarenakan tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat (kecuali Biro KIP);
- 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 Desember 2025
Kepala Biro Data,
Komunikasi dan Informasi Publik



Mohammad Averrouce

LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER II DEPUTI BIDANG SDM APARATUR

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Deputi Bidang SDM Aparatur Semester II Tahun 2025															
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran/Keluhan
1	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	Laki - Laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Laki - Laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	3	4	3	3	3	3	3	-
7	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	TNI	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	Perempuan	Lainnya	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Kedepan u
12	Perempuan	Lainnya	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Kedepanny
13	Perempuan	Lainnya	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
14	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	2	2	3	2	2	3	4	3	
15	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER II DEPUTI BIDANG SDM APARATUR

151	Perempuan	S1	< 25 Tahun	Mahasiswa/i	Penetapan Jabatan Fungsional	3	3	3	1	3	3	3	3	3
152	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Penetapan Jabatan Fungsional	3	3	2	4	3	3	3	3	3
153	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Penetapan Jabatan Fungsional	3	3	4	4	4	4	3	3	3
154	Perempuan	S1	< 25 Tahun	ASN	Kebijakan CPNS & PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Penetapan Kelas Jabatan	1	2	1	4	2	2	3	3	3
156	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Kebijakan CPNS & PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Pelayanan
157	Perempuan	S1	< 25 Tahun	ASN	Pengadaan Formasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	Perempuan	S1	< 25 Tahun	Mahasiswa/i	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4 sangat baik
159	Perempuan	Diploma	< 25 Tahun	Mahasiswa/i	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NILAI RATA-RATA						2.98	3.01	2.97	3.53	3.12	3.16	3.17	3.16	3.12
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0.33	0.33	0.33	0.39	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35
SKM UNIT PELAYANAN						78.41								
MUTU PELAYANAN						BAIK								

NILAI RATA RATA PER UNSUR

No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	74.53	C
2	Prosedur Pelayanan	75.31	C
3	Waktu Pelayanan	74.21	C
4	Biaya Pelayanan	88.36	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	77.99	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	78.93	B
7	Perilaku Pelaksana Layanan	79.25	B
8	Penanganan Pengaduan	79.09	B
9	Sarana dan Prasarana	77.99	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 II DEPUTI BIDANG RB KUNWAS

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Deputi Bidang RB Kunwas Semester II Tahun 2025																
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran/Keluhan	
1	Laki - Laki	S3	< 25 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
2	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
3	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	3	4	4	3		
5	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	
6	Laki - Laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Teir ma kas	
7	Perempuan	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	konsultasi i	
8	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	4	3	4	3	3	Sudah baik	
9	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	3	4	3	4	4	4	3		
10	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
11	Perempuan	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Mohon ter	
12	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
13	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kami berha	
14	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sarana par	
15	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	3	4	3	4	3	3	4	Sarana par	

LAMPIRAN

16

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER II DEPUTI BIDANG RB KUNWAS

198	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	2	3	2	4	3	3	3	2	2	sarana dan
199	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Advokasi dan Rekomendasi Pelaksanaan RB	2	2	3	4	2	2	1	2	3	sarana agar
200	Perempuan	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Advokasi dan Rekomendasi Pelaksanaan RB	3	3	3	4	3	2	2	3	3	
201	Laki - Laki	Lainnya	40 - 55 Tahun	TNI	SAKIP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon unt
202	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Masyarakat	SAKIP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
203	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Advokasi dan Rekomendasi Pelaksanaan RB	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Mantap
204	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	ASN	SAKIP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
205	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Masyarakat	SAKIP	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
206	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Masyarakat	SAKIP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
NILAI RATA-RATA						3.35	3.34	3.32	3.86	3.41	3.39	3.44	3.35	3.37	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0.37	0.37	0.37	0.43	0.38	0.38	0.38	0.37	0.37	3.43
SKM UNIT PELAYANAN						88.67									
MUTU PELAYANAN						BAIK									

NILAI RATA RATA PER UNSUR			
No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	83.86	B
2	Prosedur Pelayanan	83.50	B
3	Waktu Pelayanan	82.89	B
4	Biaya Pelayanan	96.60	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	85.19	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	84.83	B
7	Perilaku Pelaksana Layanan	86.04	B
8	Penanganan Pengaduan	83.86	B
9	Sarana dan Prasarana	84.22	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 II DEPUTI BIDANG PELAYANAN PUBLIK

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Deputi Bidang Pelayanan Publik Triwulan II 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/	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
4	Perempuan	S1	< 25 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik	
6	Perempuan	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
7	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	1	1	3	4	3	3	3	3	3	semoga di	
8	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	3	3	3	4	3	3	4	3	4		
9	Laki - Laki	S3	25 - 39 Tahun	Polri	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	3	3	3	3	3	3	3	3	3	POLRI BAIK	
10	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Polri	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
11	Perempuan	S1	< 25 Tahun	Mahasiswa/i	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	2	2	2	3	2	2	2	1	1		
12	Perempuan	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	Perempuan	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	3	4	4	4	4	4	4	4	4	terus tingk	
14	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
15	Perempuan	S1	< 25 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	3	3	3	4	4	4	3	3	3		
16	Laki - Laki	Diploma	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
17	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
18	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
19	Perempuan	S3	40 - 55 Tahun	Mahasiswa/i	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	4	3	2	3	4	4	4	4	4		
20	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sudah bag	

LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER II DEPUTI BIDANG PELAYANAN PUBLIK

620	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Inovasi Pelayanan	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
621	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Mal Pelayanan Publik	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
622	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Mal Pelayanan Publik	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
623	Perempuan	S1	< 25 Tahun	ASN	Inovasi Pelayanan	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
624	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	Swasta	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
625	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	Swasta	Sosialisasi/ToT/	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
626	Laki - Laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Mal Pelayanan Publik	3	3	3	4	4	3	4	3	3	tingkatkaas
627	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pelaksanaan Sosialisasi/ToT/	4	4	3	4	3	3	4	4	3	pelayanan
628	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Inovasi Pelayanan	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
629	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	SP4N-LAPOR!	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Assalamua
630	Laki - Laki	Diploma	25 - 39 Tahun	ASN	Inovasi Pelayanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	oke
631	Laki - Laki	S2	40 - 55 Tahun	Masyarakat	SP4N-LAPOR!	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
NILAI RATA-RATA						3.31	3.32	3.26	3.74	3.35	3.36	3.38	3.31	3.28	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0.37	0.37	0.36	0.42	0.37	0.37	0.38	0.37	0.36	3.37
SKM UNIT PELAYANAN						84.19									
MUTU PELAYANAN						BAIK									

NILAI RATA RATA PER UNSUR			
No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	82.69	B
2	Prosedur Pelayanan	82.88	B
3	Waktu Pelayanan	81.46	B
4	Biaya Pelayanan	93.62	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	83.80	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	83.95	B
7	Perilaku Pelaksana Layanan	84.51	B
8	Penanganan Pengaduan	82.84	B
9	Sarana dan Prasarana	81.93	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 II DEPUTI BIDANG KELEMBAGAAN DAN TATA LAKSANA

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat

Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana Semester II Tahun 2025

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran/Keluhan
1	Perempuan	S1	< 25 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	2	2	4	4	3	3	3	3	3	
2	Laki - Laki	S1	< 25 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
3	Laki - Laki	S1	< 25 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	2	3	4	3	4	3	3	4	3	
4	Laki - Laki	S1	< 25 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	2	3	2	3	4	2	3	4	
5	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Laki - Laki	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	Diploma	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ketika berh
10	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	Perempuan	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tempat ch
13	Perempuan	Lainnya	>55 Tahun	Masyarakat	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
15	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	1	1	2	4	3	2	2	2	2	
16	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	3	4	3	3	3	3	3	Saran saya
18	Perempuan	S1	< 25 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	4	3	4	3	4	3	4	3	hkhkh
19	Laki - Laki	S1	< 25 Tahun	Polri	Layanan Data dan Informasi	3	2	3	2	3	2	3	3	2	
20	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

LAMPIRAN

20

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

97	Laki - Laki	53	40 - 55 Tahun	ASN	SPBE	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
98	Laki - Laki	53	40 - 55 Tahun	ASN	SPBE	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
99	Laki - Laki	53	40 - 55 Tahun	ASN	SPBE	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
100	Laki - Laki	52	25 - 39 Tahun	ASN	SPBE	3	3	3	4	4	4	4	4	4	agar ruang
101	Laki - Laki	51	40 - 55 Tahun	ASN	SPBE	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Semuanya
					Penataan Kelembagaan/Or ganisasi										
102	Laki - Laki	52	40 - 55 Tahun	ASN	SPBE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bag
103	Laki - Laki	52	40 - 55 Tahun	ASN	SPBE	4	4	3	4	3	4	4	3	4	Terimakasih
104	Perempuan	52	40 - 55 Tahun	ASN	SPBE	3	2	2	4	3	4	3	3	3	sesering m
105	Perempuan	51	25 - 39 Tahun	ASN	SPBE	3	3	3	4	3	3	3	3	3	sudah baik
106	Laki - Laki	51	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
NILAI RATA-RATA						3.25	3.28	3.25	3.68	3.37	3.41	3.41	3.38	3.38	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0.36	0.36	0.36	0.41	0.37	0.38	0.38	0.37	0.38	3.38
SKM UNIT PELAYANAN						84.38									
MUTU PELAYANAN						BAIK									

NILAI RATA RATA PER UNSUR			
No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	81.13	B
2	Prosedur Pelayanan	82.08	B
3	Waktu Pelayanan	81.37	B
4	Biaya Pelayanan	91.98	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	84.20	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	85.14	B
7	Perilaku Pelaksana Layanan	85.14	B
8	Penanganan Pengaduan	83.96	B
9	Sarana dan Prasarana	84.43	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 II DEPUTI BIDANG TRANSFORMASI DIGITAL PEMERINTAH

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Deputi Bidang Transformasi Digital Pemerintah Semester II 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/i	Survei Kepuasan Layanan Pengguna Layanan Digital Pemerintah	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
2	Laki - Laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	Laki - Laki	Lainnya	< 25 Tahun	Masyarakat	Survei Kepuasan Layanan Pengguna Layanan Digital Pemerintah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	TNI	Pendampingan Penyusunan Arsitektur Layanan Digital Pemerintah (Meso)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Survei Kepuasan Layanan Pengguna Layanan Digital Pemerintah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Survei Kepuasan Layanan Pengguna Layanan Digital Pemerintah	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
9	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Survei Kepuasan Layanan Pengguna Layanan Digital Pemerintah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	Perempuan	S1	< 25 Tahun	Mahasiswa/i	Pendampingan Penyusunan Arsitektur Layanan Digital Pemerintah (Meso)	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2

LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER II DEPUTI BIDANG TRANSFORMASI DIGITAL PEMERINTAH

110	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ahar pelay
112	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Pembinaan Penerapan Pemerintah Digital pada K/L/D	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
113	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Pembinaan Penerapan Pemerintah Digital pada K/L/D	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
114	Laki - Laki	S3	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
115	Laki - Laki	S3	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
116	Laki - Laki	S3	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
117	Laki - Laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	Perempuan	S1	< 25 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
NILAI RATA-RATA						3.10	3.13	2.97	3.72	3.14	3.22	3.26	3.19	3.08	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0.34	0.35	0.33	0.41	0.35	0.36	0.36	0.35	0.34	3.20
SKM UNIT PELAYANAN						80.11									
MUTU PELAYANAN						BAIK									

NILAI RATA RATA PER UNSUR			
No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Peryaratan	77.52	B
2	Prosedur Pelayanan	78.15	B
3	Waktu Pelayanan	74.37	C
4	Biaya Pelayanan	93.07	A
5	Kesesuaian Produk Pelaya	78.57	B
6	Kompetensi Pelaksana Lay	80.46	B
7	Perilaku Pelaksana Layana	81.93	B
8	Penanganan Pengaduan	79.83	B
9	Sarana dan Prasarana	77.10	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 II BIRO KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat
Biro Komunikasi, dan Informasi Publik Semester II 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 - 39 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	3	3	3	4	3	baik, perta
2	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Swasta	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat info
3	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik
4	Perempuan	S1	< 25 Tahun	Mahasiswa/i	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
6	Laki - Laki	S1	>55 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	3	4	4	3	3	2	2	
7	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	1	3	4	4	3	4	4	3	4	Di tingkark

LAMPIRAN

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

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Hukum Semester II 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 - 39 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	4	3	3	3	2	3	tolong kin
2	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	2	2	2	3	2	2	3	2	2	Untuk pere
4	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Laki - Laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	1	1	2	2	2	1	3	3	3	Mohon dip
6	Laki - Laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	2	2	2	2	2	2	4	3	4	
7	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mantab

LAMPIRAN

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

35	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sudah baik
36	Perempuan	Lainnya	25 - 39 Tahun	ASN	Penetapan Peta Jabatan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	semoga leb
37	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	2	2	3	4	
39	Perempuan	Diploma	< 25 Tahun	Mahasiswa/i	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	3	4	4	4	3	4	4	4	sudah sang
40	Laki - Laki	S1	< 25 Tahun	Mahasiswa/i	Pengajuan Tugas Belajar	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
41	Perempuan	Diploma	< 25 Tahun	Mahasiswa/i	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
NILAI RATA-RATA						3.07	3.10	3.05	3.01	3.10	3.15	3.34	3.20	3.24	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0.34	0.34	0.34	0.40	0.34	0.35	0.37	0.36	0.36	3.21
SKM UNIT PELAYANAN						80.15									
MUTU PELAYANAN						BAIK									

NILAI RATA RATA PER UNSUR			
No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	76.83	B
2	Prosedur Pelayanan	77.44	B
3	Waktu Pelayanan	76.22	B
4	Biaya Pelayanan	90.24	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	77.44	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	78.66	B
7	Perilaku Pelaksana Layanan	83.54	B
8	Penanganan Pengaduan	79.88	B
9	Sarana dan Prasarana	81.10	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 II BIRO MANAJEMEN KINERJA DAN KERJA SAMA

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Biro Manajemen Kinerja dan Kerja Sama Semester II Tahun 2025															
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran/Keputusan
1	Perempuan	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Laki - Laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Perlu pen
3	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	2	3	4	1	2	3	4	4	
4	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
5	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Di halaman
6	Perempuan	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	perfect!
7	Perempuan	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	4	4	4	4	4	3	3	Terima kas

LAMPIRAN

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

15	Perempuan	51	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	Perempuan	51	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	Laki - Laki	51	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	2	3	3	3	3	3	3 Lebih Cepat
18	Perempuan	51	25 - 39 Tahun	ASN	Pengajuan Perizinan Perjalanan Dinas Luar Negeri (PDLN)	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Perempuan	51	25 - 39 Tahun	ASN	Pengajuan Perizinan Perjalanan Dinas Luar Negeri (PDLN)	3	3	3	4	3	4	4	3	4 Tingkatkan
20	Perempuan	51	25 - 39 Tahun	ASN	Pengajuan Perizinan Perjalanan Dinas Luar Negeri (PDLN)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
NILAI RATA-RATA						3,40	3,35	3,35	3,85	3,35	3,45	3,50	3,40	3,40
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0,38	0,37	0,37	0,43	0,37	0,38	0,39	0,38	0,38
SKM UNIT PELAYANAN						88,26								
MUTU PELAYANAN						BAIK								

NILAI RATA RATA PER UNSUR			
No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	85,00	B
2	Prosedur Pelayanan	83,75	B
3	Waktu Pelayanan	83,75	B
4	Biaya Pelayanan	95,25	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	83,75	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	86,25	B
7	Perilaku Pelaksana Layanan	87,50	B
8	Penanganan Pengaduan	85,00	B
9	Sarana dan Prasarana	85,00	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 II BIRO UMUM DAN KEUANGAN

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Biro Sumber Umum dan Keuangan Semester II Tahun 2025																
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran/Ke uhan	
1	Laki - Laki	Diploma	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Terima kas
2	Perempuan	S3	>55 Tahun	Mahasiswa/i	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	Laki - Laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	Sudah bag
4	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3 cukup baef
5	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sudah baik
6	Perempuan	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3 terus diting
7	Perempuan	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Lebih Baik
8	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3 tingkatkan

LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER II INSPEKTORAT

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Bidang Inspektorat Semester II Tahun 2025															
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran/Keluhan
1	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Semoga Te
3	Perempuan	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
4	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
5	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Laki - Laki	S1	< 25 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	2	3	2	2	1	2	2	2	
7	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	2	4	3	2	1	3	4	3	
8	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	2	2	2	4	2	2	3	3	2	memperba
9	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	TNI	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	Perempuan	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	-
12	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Dipertahar
14	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
15	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Adanya lay

LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER II INSPEKTORAT

31	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	4	4	3	3	3	OKE
32	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Whistleblowing System	4	4	4	4	4	4	4	4	4	OK
33	Laki - Laki	Lainnya	< 25 Tahun	Swasta	Layanan Data dan Informasi	3	2	3	2	3	2	2	3	2	
34	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	2	Mohon Dit
35	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Whistleblowing System	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
36	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Whistleblowing System	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
37	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Whistleblowing System	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Whistleblowing System	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	Laki - Laki	S2	< 25 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
NILAI RATA-RATA						3.24	3.27	3.20	3.78	3.20	3.12	3.15	3.17	3.10	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0.36	0.36	0.36	0.42	0.36	0.35	0.35	0.35	0.34	3.24
SKM UNIT PELAYANAN						81.10									
MUTU PELAYANAN						BAIK									

NILAI RATA RATA PER UNSUR

No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	81.10	B
2	Prosedur Pelayanan	81.71	B
3	Waktu Pelayanan	79.88	B
4	Biaya Pelayanan	93.90	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	79.88	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	78.05	B
7	Perilaku Pelaksana Layanan	78.66	B
8	Penanganan Pengaduan	79.27	B
9	Sarana dan Prasarana	77.44	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 II SEKRETARIAT

**Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat
Sekretariat Semester II 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 - 39 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	3	3	3	4	3	baik, perta
2	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Swasta	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat info
3	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik
4	Perempuan	S1	< 25 Tahun	Mahasiswa/i	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
6	Laki - Laki	S1	>55 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	4	3	4	4	3	3	2	2	
7	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM SEMESTER II SEKRETARIAT

143	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sudah baik
144	Perempuan	Lainnya	25 - 39 Tahun	ASN	Penetapan Peta Jabatan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	semoga le
145	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	2	2	3	4	
147	Perempuan	Diploma	< 25 Tahun	Mahasiswa/i	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	4	3	4	4	4	3	4	4	4	sudah sang
148	Laki - Laki	S1	< 25 Tahun	Mahasiswa/i	Pengajuan Tugas Belajar	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
149	Perempuan	Diploma	< 25 Tahun	Mahasiswa/i	Pengawasan Lainnya / Konsultasi (Sosialisasi / Asistensi / Konsultasi)	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
NILAI RATA-RATA						3.33	3.34	3.26	3.74	3.30	3.32	3.40	3.32	3.33	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0.37	0.37	0.36	0.42	0.37	0.37	0.38	0.37	0.37	3.37
SKM UNIT PELAYANAN						84.27									
MUTU PELAYANAN						BAIK									

NILAI RATA RATA PER UNSUR			
No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	83.22	B
2	Prosedur Pelayanan	83.39	B
3	Waktu Pelayanan	81.54	B
4	Biaya Pelayanan	93.62	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	82.55	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	82.89	B
7	Perilaku Pelaksana Layanan	84.90	B
8	Penanganan Pengaduan	83.05	B
9	Sarana dan Prasarana	83.22	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 KEMENTERIAN PANRB SEMESTER II TAHUN 2025

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat
Kementerian Semester II Tahun 2025

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran/Keluhan
1	Laki - Laki	S3	< 25 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
5	Laki - Laki	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
6	Laki - Laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Teirma kas
7	Perempuan	S2	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	konsultasi
8	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	4	3	4	3	3	Sudah baik
9	Perempuan	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
10	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	Perempuan	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Mohon ter
12	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kami berha
14	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sarana par
15	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Layanan Data dan Informasi	4	4	3	4	3	4	3	3	4	Sarana par

LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM KEMENTERIAN PANRB SEMESTER II TAHUN 2025

1423	Laki - Laki	S1	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ahar pelay
1424	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Pembinaan Penerapan Pemerintah Digital pada K/L/D	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
1425	Laki - Laki	S1	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Pembinaan Penerapan Pemerintah Digital pada K/L/D	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
1426	Laki - Laki	S3	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1427	Laki - Laki	S3	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1428	Laki - Laki	S3	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1429	Laki - Laki	S2	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1430	Perempuan	S1	25 - 39 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1431	Perempuan	S1	< 25 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
NILAI RATA-RATA						3.25	3.24	3.19	3.69	3.28	3.29	3.33	3.26	3.23	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0.36	0.36	0.35	0.41	0.36	0.37	0.37	0.36	0.36	3.31
SKM UNIT PELAYANAN						82.68									
MUTU PELAYANAN						BAIK									

NILAI RATA RATA PER UNSUR

No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	81.31	B
2	Prosedur Pelayanan	80.89	B
3	Waktu Pelayanan	79.79	B
4	Biaya Pelayanan	92.35	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	81.88	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	82.22	B
7	Perilaku Pelaksana Layanan	83.37	B
8	Penanganan Pengaduan	81.52	B
9	Sarana dan Prasarana	80.82	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 KEMENTERIAN PANRB TAHUN 2025

**Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat
Kementerian 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	sesuai stand
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	Wirauzaha	Layanan Data dan Informasi	1	2	3	4	4	4	4	4	4	
4	Laki - Laki	Diploma	< 25 Tahun	Wirauzaha	Layanan Data dan Informasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
5	Laki - Laki	Diploma	< 25 Tahun	Wirauzaha	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	

LAMPIRAN

HASIL OLAH DATA SKM KEMENTERIAN PANRB TAHUN 2025

1903	Laki - Laki	51	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ahar pelaya
1904	Laki - Laki	51	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Pembinaan Penerapan Pemerintah Digital pada K/L/D	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
1905	Laki - Laki	51	25 - 39 Tahun	Masyarakat	Pembinaan Penerapan Pemerintah Digital pada K/L/D	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
1906	Laki - Laki	53	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1907	Laki - Laki	53	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1908	Laki - Laki	53	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1909	Laki - Laki	52	40 - 55 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1910	Perempuan	51	25 - 39 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1911	Perempuan	51	< 25 Tahun	ASN	Evaluasi Indeks SPBE	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
NILAI RATA-RATA						3.31	3.29	3.25	3.71	3.32	3.34	3.37	3.31	3.28	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG						0.37	0.37	0.36	0.41	0.37	0.37	0.37	0.37	0.36	3.35
SKM UNIT PELAYANAN						83.82									
MUTU PELAYANAN						BAIK									

NILAI RATA RATA PER UNSUR			
No	Unsur	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	82.67	B
2	Prosedur Pelayanan	82.22	B
3	Waktu Pelayanan	81.15	B
4	Biaya Pelayanan	92.73	A
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	83.01	B
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	83.48	B
7	Perilaku Pelaksana Layanan	84.33	B
8	Penanganan Pengaduan	82.73	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 - 75.60	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

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 Prosedur Pelayanan, Penanganan Pengaduan dan Sarana & Prasarana

3. DEPUTI BIDANG PELAYANAN PUBLIK

Unsur Sarana dan Prasarana, Persyaratan, dan Waktu Pelayanan

4. DEPUTI BIDANG KELEMBAGAAN DAN TATA LAKSANA

Unsur Persyaratan, Prosedur, dan Waktu Pelayanan

5. DEPUTI BIDANG TRANSFORMASI DIGITAL PEMERINTAH

Unsur Waktu Pelayanan, Persyaratan, dan Sarana dan Prasarana

6. BIRO KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK

Unsur Waktu Pelayanan, Kesesuaian Produk pelayanan, dan Sarana dan Prasarana

7. BIRO MANAJEMEN KINERJA DAN KERJA SAMA

Unsur Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, dan Kesesuaian Produk Pelayanan

8. BIRO SUMBER DAYA MANUSIA, ORGANISASI, DAN HUKUM

Unsur Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Prosedur Pelayanan

9. BIRO UMUM DAN KEUANGAN

Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan, dan Sarana dan Prasarana

10. INSPEKTORAT

Unsur Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelaksana Layanan, dan Perilaku Pelaksana Layanan

UNSUR PERBAIKAN PRIORITAS

PRIORITAS

Berdasarkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unit kerja di lingkungan Kementerian PANRB, secara keseluruhan dikelompokan mayoritas unsur yang wajib mendapatkan perbaikan untuk optimalisasi pengelolaan pelayanan kedepannya:

- Waktu Pelayanan
- Sarana dan Prasarana
- Prosedur dan Persyaratan

SARANA DAN PRASARANA

Fasilitas meliputi sarana dan prasarana pelayanan yakni ruang penerimaan tamu untuk konsultasi terpusat pada ruang serbaguna yang terdapat di lantai dasar Gedung Kementerian PANRB.

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 Tindaklanjut

1. Waktu Pelayanan

Mensosialisasikan aspek kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada stakeholder yang dituangkan dalam nota dinas Sekretaris Kementerian PANRB yang dikirimkan kepada seluruh unit kerja perihal jadwal piket JPT Pratama bulanan serta sosialisasi juga dilakukan pada kegiatan evaluasi pelaksanaan monev Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2025

2. Sarana dan Prasarana

Menyediakan sarana pengisian air minum (tumbler) dan prasmanan air minum, serta penyediaan sarana snack berupa permen untuk memberikan kenyamanan kepada stakeholder

3. Prosedur dan Persyaratan

Memperjelas informasi tata cara terkait prosedur dan persyaratan untuk memperoleh layanan/ informasi dari unit kerja yang dituju (berdasarkan Kepmenpanrb No. 222 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian PANRB) pada display informasi yang terdapat pada lobby Kementerian PANRB

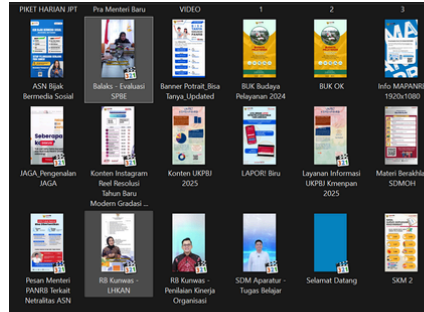


Tindak lanjut terhadap unsur perbaikan disampaikan pada Semester I Tahun 2026

Tindaklanjut Hasil SKM Semester I

DAFTAR PETUGAS PIKET JPT PRATAMA UNIT KERJA DALAM PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN 3 - 28 November 2025

Unit Kerja	Daftar Petugas
RIB Komunitas	3. 11, 19, 27 November: R. Komalasari 4. 12, 20, 28 November: Komalasari (PK) 5. 13, 21 November: Rudi Prasasti (PK) 6. 14, 24 November: Agus I. H. Hidayat 7. 15, 22 November: Muzakki Hidayat 10, 18, 26 November: Endang Nurhidayah
Transformasi Digital Pemasarab	3. 11, 19, 27 November: Siti Hidayati 4. 12, 20, 28 November: Agi Agung Galuh Purwa 5. 13, 21 November: Agi Nugroho 6. 14, 24 November: Mulyono Aji 7. 15, 22, 28 November: Suni Yanti Amalia
Ketebagasan & Tata Laksana	3. 11, 19, 27 November: Siti Hidayati 4. 12, 20, 28 November: Iqbal Cahya Setiawan 5. 13, 21 November: Agardi Inara 6. 14, 24 November: Mita Purdy Handayani 7. 15, 22 November: Denny Nurul Mulyati, Yuthi Handayani 10, 18, 26 November: Ugiyanti Anandawati (PK)
SDM Aparatur	3. 11, 19, 27 November: Sani Hidayat 4. 12, 20, 28 November: Daryono Triandono 5. 13, 21 November: Diah Ferya 6. 14, 24 November: Komala Sari Handayani 7. 15, 22 November: Hidayati Azzahra Hidayati 10, 18, 26 November: Diah Ferya (PK) & Suni Yanti Hidayati
Sekretariat	3. 11, 19, 27 November: Rani Andriana Anissa (PK) 4. 12, 20, 28 November: Sri Nugri Handayani (PK) 5. 13, 21 November: Mulyono Aji 6. 14, 24 November: Anis Hidayati 7. 15, 22 November: Dinda Handayani 10, 18, 26 November: Purwati Sari
Pelayanan Publik	3. 11, 19, 27 November: Anis Hidayati 4. 12, 20, 28 November: Anis Hidayati 5. 13, 21 November: Anis Hidayati 6. 14, 24 November: Handayani Handayani 7. 15, 22 November: Anis Hidayati 10, 18, 26 November: Anis Hidayati 8. 16, 23, 30 November: Handayani Handayani



01

Penyampaian Nota Dinas Jadwal Piket JPT

Sosialisasi informasi jadwal dan prosedur penerimaan tamu sesuai SP yang berlaku agar stakeholder tidak menunggu lama

02

Sosialisasi Persyaratan Informasi/ Layanan

Sosialisasi informasi persyaratan permohonan informasi/ kanal pengaduan melalui informasi media monitor digital signage dekat resepsionis tamu



03

Penanganan Pengaduan

Evaluasi pengelolaan serta update pejabat penghubung pengelolaan aplikasi LAPOR! dan PIC unit kerja Lingkungan Kementerian PANRB

04

Sarana dan Prasarana

Evaluasi terkait sarana dan prasarana yang terdapat di ruang tunggu dan ruang penerimaan tamu guna meningkatkan kenyamanan stakeholder

TERIMA KASIH



ppid.menpan.go.id



(021) 7398381-89
Ext 2236



mapanrb.menpan.go.id



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