



# KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BEKASI

Jl. Ahmad Yani Nomor 11 Margajaya Bekasi Selatan Kota Bekasi 17141

Telepon (021) 88954572 Faksimile (021) 88954572

Email [kotabekasi@kemenag.go.id](mailto:kotabekasi@kemenag.go.id)

## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi Tahun 2024

### Dasar Hukum:

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

### 1. Pendahuluan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 dilaksanakan sebagai upaya Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Hasil survei ini menjadi bahan evaluasi dan dasar peningkatan mutu pelayanan agar semakin transparan, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### 2. Metodologi

Periode survei: 2 Januari s.d. 27 Desember 2024

Jumlah responden: 185 orang

Jumlah parameter: 7 parameter pelayanan

Metode pengumpulan data: Per responden per parameter

$$SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}} \times \text{Bobot}$$

$$\begin{aligned} \text{Bobot} &= 1 / \text{Jumlah Parameter} \\ &= (1/7) \\ &= 0,143 \end{aligned}$$

IKM Unit Pelayanan x 25

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Kategori Mutu Pelayanan | Mutu Pelayanan |
|----------------|----------------|-------------------------|-------------------------|----------------|
| 1              | 1,00 - 1,75    | 25,00 - 64,99           | D                       | Tidak Baik     |
| 2              | 1,76 - 2,50    | 65,00 - 76,60           | C                       | Kurang Baik    |
| 3              | 2,51 - 3,25    | 76,61 - 88,30           | B                       | Baik           |
| 4              | 3,26 - 4,00    | 88,31 - 100             | A                       | Sangat Baik    |



## KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

### KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BEKASI

Jl. Ahmad Yani Nomor 11 Margajaya Bekasi Selatan Kota Bekasi 17141

Telepon (021) 88954572 Faksimile (021) 88954572

Email [kotabekasi@kemenag.go.id](mailto:kotabekasi@kemenag.go.id)

---

### 3. Parameter yang Dinilai

1. Kemudahan Mengakses Informasi Layanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Pelayanan
4. Kemampuan/Kompetensi Petugas
5. Kesopanan dan Keramahan Petugas
6. Kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan
7. Penanganan Pengaduan

### 4. Hasil Perhitungan SKM

| No | Parameter Pelayanan                   | Nilai Rata-rata | Nilai Konversi (x25) | Kategori    |
|----|---------------------------------------|-----------------|----------------------|-------------|
| 1  | Kemudahan Mengakses Informasi Layanan | 3.42            | 85.50                | Baik        |
| 2  | Kemudahan Prosedur Pelayanan          | 3.43            | 85.75                | Baik        |
| 3  | Kecepatan Pelayanan                   | 3.34            | 83.50                | Baik        |
| 4  | Kompetensi Petugas                    | 3.44            | 86.00                | Baik        |
| 5  | Kesopanan dan Keramahan Petugas       | 3.52            | 88.00                | Sangat Baik |
| 6  | Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan    | 3.43            | 85.75                | Baik        |
| 7  | Penanganan Pengaduan                  | 3.37            | 84.25                | Baik        |

**Rata-rata IKM (Skala 0-4): 3,42**

**IKM Konversi (Skala 0-100): 85,50**

**Kategori Mutu Pelayanan: BAIK (B)**



## KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

### KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BEKASI

Jl. Ahmad Yani Nomor 11 Margajaya Bekasi Selatan Kota Bekasi 17141

Telepon (021) 88954572 Faksimile (021) 88954572

Email [kotabekasi@kemenag.go.id](mailto:kotabekasi@kemenag.go.id)

---

#### 5. Analisis

Secara umum, masyarakat menilai pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi sudah baik dengan indeks 85,50. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada 'Kesopanan dan Keramahan Petugas' (3,52), yang menunjukkan kepuasan tinggi terhadap sikap dan etika aparatur pelayanan. Sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah 'Kecepatan Pelayanan' (3,34), yang dapat menjadi fokus perbaikan ke depan.

#### 6. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan

1. Meningkatkan efisiensi proses layanan, terutama pada unsur kecepatan pelayanan, melalui optimalisasi sistem antrian, digitalisasi, dan penyederhanaan prosedur.
2. Memperkuat kompetensi pegawai dengan pelatihan teknis dan pelayanan prima agar mutu layanan semakin profesional.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik, termasuk kenyamanan ruang tunggu, akses informasi, dan kanal pengaduan.
4. Mengoptimalkan kanal pengaduan digital agar lebih mudah diakses dan cepat ditindaklanjuti.

#### 7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi tergolong baik, dengan nilai indeks 85,50. Seluruh unsur pelayanan berada pada kategori baik hingga sangat baik, menunjukkan adanya kepercayaan publik yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil ini menjadi acuan dalam penyusunan strategi peningkatan mutu layanan publik tahun 2025, sejalan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan berorientasi pada masyarakat.



KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BEKASI

Tanggal Survey :

| I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)                       |              |              |
|------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| (Lingkari angka sesuai jawaban masyarakat/responden) |              |              |
| Jenis Kelamin                                        | 1. Laki-laki | 2. Perempuan |
| Usia                                                 | 1. <19       | 4. 40-49     |
|                                                      | 2. 20-29     | 5. >50       |
|                                                      | 3. 30-39     |              |

II. PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

|        |                                                                                             |      |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1      | Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan mendapatkan informasi layanan                  | P *) |
|        | a. Tidak mudah                                                                              | 1    |
|        | b. Kurang mudah                                                                             | 2    |
|        | c. Mudah                                                                                    | 3    |
|        | d. Sangat Mudah                                                                             | 4    |
| 2      | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan                            |      |
|        | a. Tidak Jelas                                                                              | 1    |
|        | b. Kurang Jelas                                                                             | 2    |
|        | c. Jelas                                                                                    | 3    |
|        | d. Sangat Jelas                                                                             | 4    |
| 3      | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan untuk mendapatkan pelayanan                    |      |
|        | a. Tidak Cepat                                                                              | 1    |
|        | b. Kurang Cepat                                                                             | 2    |
|        | c. Cepat                                                                                    | 3    |
|        | d. Sangat Cepat                                                                             | 4    |
| 4      | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.           |      |
|        | a. Tidak Kompeten                                                                           | 1    |
|        | b. Kurang Kompeten                                                                          | 2    |
|        | c. Kompeten                                                                                 | 3    |
|        | d. Sangat Kompeten                                                                          | 4    |
| 5      | Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan |      |
|        | a. Tidak Sopan dan Ramah                                                                    | 1    |
|        | b. Kurang Sopan dan Ramah                                                                   | 2    |
|        | c. Sopan dan Ramah                                                                          | 3    |
|        | d. Sangat Sopan dan Ramah                                                                   | 4    |
| 6      | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana                            | P *) |
|        | a. Buruk                                                                                    | 1    |
|        | b. Cukup                                                                                    | 2    |
|        | c. Baik                                                                                     | 3    |
|        | d. Sangat Baik                                                                              | 4    |
| 7      | Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan                    |      |
|        | a. Tidak Ada                                                                                | 1    |
|        | b. Ada tapi tidak berfungsi                                                                 | 2    |
|        | c. Berfungsi kurang maksimal                                                                | 3    |
|        | d. Dikelola dengan baik                                                                     | 4    |
| Saran: |                                                                                             |      |

\*) Keterangan: P = Nilai pendapat masyarakat/responden

**SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BEKASI**  
**Periode Tahun 2023**

| No | Jenis Kelamin | Usia      | Kemudahan Mengakses Informasi Layanan | Kemudahan Prosedur Pelayanan | Kecepatan Pelayanan | Kemampuan/ Kompetensi Petugas | Kesopanan dan Keramahan Petugas | Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan | Penanganan Pengaduan |
|----|---------------|-----------|---------------------------------------|------------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------|----------------------|
| 1  | Perempuan     | Laki-Laki | 20-29                                 | 4                            | 4                   | 3                             | 4                               | 4                                       | 4                    |
| 2  | Perempuan     | Perempuan | >50                                   | 3                            | 4                   | 4                             | 4                               | 5                                       | 3                    |
| 3  | Laki-Laki     | Laki-Laki | 40-49                                 | 4                            | 4                   | 4                             | 4                               | 4                                       | 4                    |
| 4  | Perempuan     | Perempuan | 40-49                                 | 3                            | 3                   | 3                             | 3                               | 3                                       | 3                    |
| 5  | Laki-Laki     | Laki-Laki | 40-49                                 | 3                            | 2                   | 2                             | 2                               | 3                                       | 2                    |
| 6  | Perempuan     | Perempuan | 20-29                                 | 3                            | 4                   | 3                             | 3                               | 3                                       | 4                    |
| 7  | Perempuan     | Perempuan | 40-49                                 | 4                            | 4                   | 4                             | 3                               | 4                                       | 3                    |
| 8  | Laki-Laki     | Perempuan | 30-39                                 | 3                            | 3                   | 4                             | 3                               | 4                                       | 3                    |
| 9  | Laki-Laki     | Laki-Laki | >50                                   | 4                            | 4                   | 4                             | 4                               | 4                                       | 4                    |
| 10 | Perempuan     | Perempuan | 40-49                                 | 3                            | 3                   | 3                             | 3                               | 3                                       | 3                    |
| 11 | Laki-Laki     | Perempuan | 40-49                                 | 3                            | 3                   | 3                             | 4                               | 3                                       | 3                    |
| 12 | Perempuan     | Perempuan | >50                                   | 4                            | 3                   | 3                             | 3                               | 3                                       | 3                    |
| 13 | Perempuan     | Perempuan | 40-49                                 | 3                            | 3                   | 4                             | 4                               | 3                                       | 4                    |
| 14 | Laki-Laki     | Laki-Laki | >50                                   | 4                            | 4                   | 4                             | 4                               | 4                                       | 4                    |
| 15 | Perempuan     | Perempuan | >50                                   | 4                            | 4                   | 4                             | 4                               | 4                                       | 4                    |
| 16 | Laki-Laki     | Laki-Laki | >50                                   | 4                            | 4                   | 4                             | 4                               | 4                                       | 4                    |
| 17 | Perempuan     | Perempuan | 30-39                                 | 3                            | 4                   | 4                             | 3                               | 4                                       | 4                    |
| 18 | Perempuan     | Laki-Laki | 40-49                                 | 4                            | 4                   | 4                             | 4                               | 4                                       | 4                    |
| 19 | Laki-Laki     | Laki-Laki | >50                                   | 4                            | 4                   | 4                             | 4                               | 4                                       | 4                    |
| 20 | Perempuan     | Laki-Laki | 40-49                                 | 3                            | 3                   | 3                             | 3                               | 4                                       | 3                    |
| 21 | Perempuan     | Perempuan | >50                                   | 3                            | 3                   | 3                             | 3                               | 3                                       | 3                    |
| 22 | Laki-Laki     | Laki-Laki | >50                                   | 3                            | 3                   | 3                             | 3                               | 2                                       | 2                    |
| 23 | Laki-Laki     | Laki-Laki | >50                                   | 4                            | 4                   | 4                             | 4                               | 4                                       | 4                    |
| 24 | Laki-Laki     | Laki-Laki | 40-49                                 | 4                            | 3                   | 3                             | 4                               | 3                                       | 4                    |
| 25 | Perempuan     | Perempuan | 40-49                                 | 4                            | 3                   | 3                             | 3                               | 3                                       | 3                    |
| 26 | Laki-Laki     | Laki-Laki | >50                                   | 3                            | 3                   | 2                             | 3                               | 3                                       | 2                    |
| 27 | Perempuan     | Perempuan | 40-49                                 | 3                            | 4                   | 3                             | 3                               | 4                                       | 3                    |
| 28 | Perempuan     | Perempuan | 40-49                                 | 4                            | 3                   | 4                             | 3                               | 4                                       | 3                    |

|    |           |           |       |   |   |   |   |   |   |
|----|-----------|-----------|-------|---|---|---|---|---|---|
| 29 | Perempuan | Laki-Laki | >50   | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 30 | Perempuan | Perempuan | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | Perempuan | Perempuan | >50   | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | Perempuan | Perempuan | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 37 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | Perempuan | Perempuan | >50   | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 42 | Perempuan | Laki-Laki | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | Laki-Laki | Perempuan | 40-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | Laki-Laki | Laki-Laki | 20-29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | Laki-Laki | Laki-Laki | 30-39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | Perempuan | Perempuan | >50   | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 49 | Laki-Laki | Laki-Laki | 30-39 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | Laki-Laki | Laki-Laki | 30-39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 51 | Laki-Laki | Laki-Laki | 30-39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 |
| 53 | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 55 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | Laki-Laki | Laki-Laki | 30-39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 58 | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 60 | Perempuan | Perempuan | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 62 | Perempuan | Perempuan | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 64 | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 66 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | Laki-Laki | Laki-Laki | 30-39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 69 | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

|     |           |           |       |   |   |   |   |   |   |
|-----|-----------|-----------|-------|---|---|---|---|---|---|
| 70  | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 71  | Perempuan | Perempuan | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72  | Perempuan | Perempuan | >50   | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 73  | Perempuan | Perempuan | >50   | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 74  | Perempuan | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75  | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76  | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 77  | Perempuan | Perempuan | >50   | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 78  | Perempuan | Perempuan | 30-39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 79  | Perempuan | Perempuan | 30-39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80  | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 81  | Perempuan | Perempuan | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 82  | Perempuan | Perempuan | 30-39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 83  | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84  | Perempuan | Perempuan | 30-39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 85  | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 86  | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 87  | Laki-Laki | Laki-Laki | 30-39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88  | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 89  | Perempuan | Perempuan | >50   | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 90  | Laki-Laki | Laki-Laki | 30-39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 91  | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92  | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 93  | Perempuan | Perempuan | >50   | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 94  | Perempuan | Laki-Laki | >50   | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 95  | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96  | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 97  | Perempuan | Perempuan | >50   | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 98  | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 99  | Perempuan | Perempuan | 20-29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | Perempuan | Perempuan | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 101 | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 102 | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 103 | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 104 | Laki-Laki | Laki-Laki | 30-39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | Perempuan | Perempuan | 30-39 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 106 | Perempuan | Laki-Laki | 40-49 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 107 | Perempuan | Perempuan | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 109 | Laki-Laki | Laki-Laki | 30-39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 110 | Perempuan | Perempuan | >50   | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |

|     |           |           |       |   |   |   |   |   |   |
|-----|-----------|-----------|-------|---|---|---|---|---|---|
| 111 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 112 | Perempuan | Laki-Laki | >50   | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 113 | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 114 | Perempuan | Perempuan | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 115 | Perempuan | Perempuan | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | Perempuan | Perempuan | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 117 | Perempuan | Laki-Laki | >50   | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 118 | Perempuan | Perempuan | >50   | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 119 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 120 | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 121 | Perempuan | Perempuan | >50   | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 122 | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 123 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 124 | Perempuan | Perempuan | >50   | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 125 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 126 | Perempuan | Laki-Laki | 30-39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 127 | Perempuan | Perempuan | 30-39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 128 | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 130 | Perempuan | Perempuan | >50   | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 131 | Perempuan | Perempuan | 30-39 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 132 | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 133 | Perempuan | Perempuan | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 134 | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 135 | Perempuan | Perempuan | 30-39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 136 | Perempuan | Perempuan | 30-39 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 137 | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 138 | Perempuan | Perempuan | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 139 | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 140 | Perempuan | Perempuan | >50   | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 141 | Perempuan | Perempuan | 30-39 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 142 | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 143 | Perempuan | Perempuan | >50   | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 144 | Perempuan | Laki-Laki | >50   | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 145 | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 146 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 147 | Laki-Laki | Laki-Laki | 30-39 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 148 | Laki-Laki | Laki-Laki | 30-39 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| 149 | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 150 | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 151 | Perempuan | Perempuan | 30-39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

|                                          |           |           |       |     |     |     |     |     |     |
|------------------------------------------|-----------|-----------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 152                                      | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 153                                      | Perempuan | Perempuan | >50   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   |
| 154                                      | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 155                                      | Perempuan | Perempuan | >50   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 156                                      | Perempuan | Perempuan | 20-29 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 157                                      | Perempuan | Laki-Laki | 40-49 | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 158                                      | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   |
| 159                                      | Perempuan | Perempuan | 20-29 | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 160                                      | Laki-Laki | Laki-Laki | 30-39 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 161                                      | Perempuan | Perempuan | >50   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 162                                      | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 163                                      | Perempuan | Laki-Laki | >50   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 164                                      | Laki-Laki | Perempuan | >50   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 165                                      | Perempuan | Perempuan | >50   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 166                                      | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 167                                      | Laki-Laki | Laki-Laki | 30-39 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 168                                      | Perempuan | Perempuan | >50   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 169                                      | Perempuan | Perempuan | >50   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 170                                      | Laki-Laki | Laki-Laki | 30-39 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 171                                      | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 172                                      | Perempuan | Perempuan | 30-39 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 173                                      | Perempuan | Perempuan | >50   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 174                                      | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 175                                      | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 176                                      | Perempuan | Perempuan | >50   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 177                                      | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 178                                      | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 179                                      | Laki-Laki | Laki-Laki | 30-39 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 180                                      | Perempuan | Perempuan | >50   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 181                                      | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 182                                      | Laki-Laki | Perempuan | 30-39 | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   |
| 183                                      | Perempuan | Perempuan | 40-49 | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 184                                      | Laki-Laki | Laki-Laki | 40-49 | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 185                                      | Laki-Laki | Laki-Laki | >50   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
|                                          |           |           |       |     |     |     |     |     |     |
| Jumlah<br>Nilai per<br>Parameter<br>(JP) |           |           | 632   | 635 | 617 | 637 | 651 | 634 | 623 |

|                                              |  |  |       |      |      |      |      |      |      |
|----------------------------------------------|--|--|-------|------|------|------|------|------|------|
| Nilai Rata-rata (NRR) per Parameter          |  |  | 3,42  | 3,43 | 3,34 | 3,44 | 3,52 | 3,43 | 3,37 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Skala 0-4   |  |  | 3,42  |      |      |      |      |      |      |
| Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Skala 0-100 |  |  | 85,50 |      |      |      |      |      |      |
| Kategori Penilaian                           |  |  | BAIK  |      |      |      |      |      |      |

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan nilai konversi penilaian SKM, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan, yaitu :

Baik