



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

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi

Tahun 2025

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 2025 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: 1 Januari s.d. 20 Desember 2025

Jumlah responden: 180 orang

Jumlah parameter: 9 parameter pelayanan

Metode pengumpulan data: Per responden per parameter

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

$$\begin{aligned} \text{Bobot} &= 1 / \text{Jumlah Parameter} \\ &= 1 / 9 = 0,111 \end{aligned}$$

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

3. Parameter yang Dinilai

1. Kesesuaian Persyaratan Layanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Pelayanan
4. Kewajaran Biaya
5. Kesesuaian Produk Layanan
6. Kemampuan/Kompetensi Petugas
7. Kesopanan dan Keramahan Petugas
8. Kualitas Sarana Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

4. Hasil Perhitungan SKM

No	Parameter Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Konversi (x25)	Kategori
1	Kesesuaian Persyaratan Layanan	3.66	91.39	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.46	86.39	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3.41	85.14	Baik
4	Kewajaran Biaya	4.00	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Layanan	3.61	90.14	Sangat Baik
6	Kompetensi Petugas	3.42	85.56	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.48	86.94	Baik
8	Kualitas Sarana Prasarana	3.31	82.78	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

9	Penanganan Pengaduan	3.52	88.06	Sangat Baik
---	----------------------	------	-------	-------------

Rata-rata IKM (Skala 0–4): 3,54

IKM Konversi (Skala 0–100): 88,58

Kategori Mutu Pelayanan: SANGAT BAIK (A)

5. Analisis

Berdasarkan hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi Tahun 2025, diperoleh nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,49** pada skala 0–100 atau **3,54 pada skala 0–4**, yang berada pada **kategori “Sangat Baik”**. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai, unsur **Kewajaran Biaya/Tarif** memperoleh nilai rata-rata tertinggi dengan **NRR 4,00**, mencerminkan persepsi masyarakat bahwa pelayanan telah dilakukan sesuai regulasi dan bebas pungli. Unsur lain yang juga memperoleh nilai tinggi adalah **Kesesuaian Persyaratan Pelayanan** (NRR 3,66), **Kesesuaian Produk Layanan** (NRR 3,61), serta **Penanganan Pengaduan** (NRR 3,52), yang menunjukkan pelayanan telah berjalan sesuai standar dan kebutuhan pengguna layanan.

Sementara itu, unsur dengan nilai rata-rata relatif lebih rendah adalah **Kemudahan Prosedur Pelayanan** (NRR 3,46), **Kemampuan/Kompetensi Petugas** (NRR 3,42), dan **Kualitas Sarana dan Prasarana** (NRR 3,31). Meskipun seluruh unsur masih berada dalam kategori baik hingga sangat baik, aspek-aspek tersebut menjadi area strategis yang dapat ditingkatkan guna mendorong kualitas pelayanan yang lebih optimal dan merata.

6. Analisis Komparatif

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi sepanjang Tahun 2025, terlihat adanya tren kinerja pelayanan publik yang stabil dan konsisten pada kategori Baik hingga Sangat Baik.

Perkembangan Nilai IKM per Triwulan

Triwulan	Nilai IKM (0–100)	Kategori
TW I	88,21	Baik
TW II	88,83	Sangat Baik
TW III	88,33	Sangat Baik
TW IV	88,58	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

Analisis Tren:

- Terjadi peningkatan bertahap dari Triwulan I hingga Triwulan IV.
- Kenaikan nilai IKM pada TW IV menunjukkan adanya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dalam kualitas pelayanan publik.
- Tidak terdapat penurunan signifikan pada unsur pelayanan di sepanjang tahun, yang menandakan stabilitas mutu layanan.

Pola Unsur Pelayanan

1. Unsur dengan Kinerja Konsisten Tertinggi
 - Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan
→ Seluruh triwulan memperoleh nilai mendekati atau sama dengan 4,00
→ Menunjukkan pelayanan bebas pungli dan transparan.
2. Unsur yang Perlu Perhatian Berkelanjutan
 - Kecepatan Pelayanan
 - Kualitas Sarana dan Prasarana
→ Meski berada pada kategori baik-sangat baik, unsur ini konsisten menjadi nilai terendah relatif di tiap triwulan.
3. Unsur dengan Stabilitas Tinggi
 - Kesopanan dan Keramahan Petugas
 - Kompetensi Petugas
 - Kejelasan Persyaratan dan Prosedur
→ Menunjukkan budaya pelayanan aparatur yang sudah terbentuk dengan baik.

6. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data SKM Tahun 2025, beberapa rekomendasi peningkatan pelayanan yang dapat dijadikan rujukan adalah sebagai berikut:

1. **Menyederhanakan prosedur pelayanan** agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat, termasuk melalui optimalisasi alur layanan dan penyampaian informasi yang lebih jelas.
2. **Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik**, seperti kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas pendukung, serta akses informasi layanan yang mudah dijangkau.
3. **Memperkuat kompetensi dan profesionalisme aparatur pelayanan** melalui pelatihan teknis, pelayanan prima, dan peningkatan etika pelayanan.
4. **Mengoptimalkan sistem penanganan pengaduan**, baik secara langsung maupun digital, agar lebih responsif, transparan, dan cepat ditindaklanjuti.
5. **Mempertahankan dan meningkatkan unsur pelayanan dengan nilai tinggi**, khususnya kewajaran biaya, kesesuaian layanan dan penanganan pengaduan, sebagai keunggulan layanan Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi.



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

7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I sampai dengan Triwulan IV Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi berada pada kategori Sangat Baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang stabil dan cenderung meningkat sepanjang tahun.

Seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai baik hingga sangat baik, yang mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Unsur kewajaran biaya pelayanan secara konsisten memperoleh nilai tertinggi, menegaskan komitmen Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi dalam mewujudkan pelayanan yang bersih, transparan, dan akuntabel.

Meskipun demikian, unsur kecepatan pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana masih menjadi area yang perlu terus ditingkatkan agar pelayanan publik semakin efektif, efisien, dan nyaman bagi masyarakat.

Hasil SKM Tahun 2025 ini menjadi instrumen evaluasi strategis serta dasar perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik Tahun 2026, sejalan dengan prinsip reformasi birokrasi, pelayanan prima, dan orientasi kepuasan masyarakat



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

Tanggal Survei : Jam Survei: ☐ 08.00 - 12.00 ☐ 13.00 - 17.00

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 kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P *) 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kuran sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
Saran:		

*) Keterangan: P = Nilai pendapat masyarakat/responden

20	Perempuan	40-49	4	4	4	4	4	3	3	3	3
21	Perempuan	>50	4	3	3	4	4	3	3	3	3
22	Laki-Laki	<19	4	3	4	4	4	3	3	2	2
23	Laki-Laki	>50	4	3	4	4	3	4	4	4	4
24	Laki-Laki	40-49	3	3	2	4	4	3	4	3	4
25	Perempuan	40-49	4	4	3	4	4	3	3	3	3
26	Laki-Laki	>50	4	4	4	4	4	2	3	3	2
27	Perempuan	40-49	4	3	4	4	4	3	3	4	3
28	Perempuan	30-39	3	4	3	4	3	3	4	3	4
29	Perempuan	>50	4	3	4	4	4	3	4	3	3
30	Laki-Laki	40-49	4	4	3	4	4	3	3	4	4
31	Laki-Laki	40-49	4	4	4	4	4	3	3	3	3
32	Perempuan	>50	4	4	4	4	4	4	3	4	4
33	Laki-Laki	<19	3	3	3	4	4	4	4	4	3
34	Perempuan	>50	3	3	3	4	4	4	4	2	4
35	Perempuan	20-29	3	2	3	4	3	4	2	3	4
36	Laki-Laki	40-49	4	4	4	4	4	3	4	4	4
37	Perempuan	>50	4	4	3	4	3	3	4	4	3
38	Laki-Laki	30-39	4	4	4	4	3	4	4	3	4
39	Perempuan	40-49	4	3	3	4	3	3	4	3	4
40	Laki-Laki	>50	4	4	3	4	4	3	4	4	3
41	Perempuan	>50	4	4	3	4	4	3	3	3	4
42	Laki-Laki	20-29	4	3	4	4	4	4	4	3	4
43	Perempuan	40-49	3	4	4	4	4	3	4	3	3

44	Perempuan	30-39	4	4	3	4	3	3	3	4	4
45	Laki-Laki	>50	3	4	4	4	4	4	3	3	3
46	Perempuan	30-39	3	4	3	4	3	3	4	3	4
47	Perempuan	>50	3	3	2	4	4	2	3	2	3
48	Laki-Laki	40-49	4	3	4	4	4	3	4	3	4
49	Perempuan	40-49	3	4	3	4	4	4	4	3	4
50	Laki-Laki	>50	4	4	4	4	4	3	4	3	2
51	Perempuan	40-49	3	2	3	4	3	3	3	3	4
52	Perempuan	>50	4	3	3	4	4	4	3	4	3
53	Laki-Laki	30-39	3	3	4	4	3	3	3	3	3
54	Perempuan	40-49	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Perempuan	>50	4	3	3	4	3	4	3	3	4
56	Laki-Laki	40-49	4	3	4	4	4	3	4	3	3
57	Perempuan	>50	3	4	4	4	3	4	3	3	3
58	Laki-Laki	>50	3	4	3	4	3	3	3	3	3
59	Perempuan	40-49	4	3	4	4	3	4	4	4	4
60	Perempuan	30-39	4	4	4	4	4	3	3	3	4
61	Perempuan	>50	3	4	3	4	4	4	4	2	3
62	Perempuan	30-39	4	3	4	4	3	4	4	4	4
63	Laki-Laki	40-49	4	3	3	4	3	3	3	4	4
64	Laki-Laki	40-49	4	4	3	4	4	4	4	3	3
65	Perempuan	>50	4	3	3	4	4	3	3	4	4
66	Perempuan	40-49	3	3	4	4	3	4	4	3	3
67	Laki-Laki	30-39	4	4	4	4	4	4	4	2	4
68	Laki-Laki	>50	4	3	4	4	4	4	4	4	4
69	Laki-Laki	40-49	4	3	3	4	4	3	3	3	4

70	Laki-Laki	40-49	4	3	4	4	3	4	4	4	3
71	Perempuan	20-29	3	4	3	4	4	3	3	3	2
72	Perempuan	20-29	4	3	4	4	3	4	3	3	3
73	Laki-Laki	30-39	3	3	4	4	4	3	3	3	4
74	Perempuan	>50	4	4	4	4	4	3	4	3	4
75	Perempuan	40-49	3	4	3	4	3	4	4	3	4
76	Laki-Laki	40-49	4	3	4	4	4	3	4	4	4
77	Perempuan	>50	4	4	3	4	4	3	3	4	3
78	Laki-Laki	<19	3	4	3	4	3	4	4	4	4
79	Perempuan	40-49	4	3	4	4	4	4	4	2	4
80	Laki-Laki	>50	4	4	3	4	4	3	3	4	4
81	Laki-Laki	>50	4	4	3	4	4	4	4	3	4
82	Perempuan	30-39	3	2	3	4	3	2	2	4	3
83	Laki-Laki	30-39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Perempuan	40-49	4	4	3	4	3	4	4	3	4
85	Laki-Laki	>50	4	4	3	4	3	4	4	4	4
86	Laki-Laki	30-39	4	3	4	4	4	3	3	3	4
87	Perempuan	40-49	4	4	4	4	4	4	4	3	3
88	Perempuan	40-49	3	3	3	4	4	3	3	3	4
89	Perempuan	>50	4	4	4	4	4	4	4	4	3
90	Laki-Laki	30-39	3	3	3	4	4	3	3	3	3
91	Perempuan	30-39	4	4	3	4	3	3	4	4	3
92	Perempuan	40-49	4	4	4	4	4	3	3	4	4
93	Laki-Laki	>50	3	3	4	4	4	4	3	4	4
94	Laki-Laki	>50	3	3	3	4	4	3	3	2	4
95	Perempuan	20-29	4	3	4	4	3	3	4	4	3

96	Perempuan	40-49	4	4	4	4	4	3	4	3	3
97	Laki-Laki	30-39	3	4	3	4	3	4	4	4	4
98	Laki-Laki	>50	4	4	3	4	4	4	3	4	4
99	Laki-Laki	>50	3	3	4	4	3	4	3	3	4
100	Laki-Laki	>50	4	3	3	4	3	3	3	4	4
101	Perempuan	>50	4	4	2	4	3	3	2	3	3
102	Laki-Laki	30-39	4	3	3	4	4	4	4	3	3
103	Perempuan	30-39	3	3	3	4	4	4	4	3	4
104	Laki-Laki	40-49	3	3	3	4	3	4	4	3	4
105	Perempuan	>50	4	4	3	4	3	4	4	3	3
106	Perempuan	>50	4	4	4	4	4	3	3	4	3
107	Perempuan	30-39	4	3	3	4	4	4	4	3	4
108	Laki-Laki	40-49	4	3	4	4	4	4	3	4	4
109	Laki-Laki	>50	4	3	3	4	4	3	3	3	3
110	Perempuan	40-49	4	4	4	4	3	3	4	3	3
111	Perempuan	30-39	3	3	3	4	4	4	3	3	4
112	Laki-Laki	>50	4	2	4	4	4	4	3	3	3
113	Laki-Laki	>50	4	4	4	4	4	3	4	4	3
114	Laki-Laki	40-49	3	4	3	4	3	3	4	3	3
115	Laki-Laki	>50	4	3	3	4	4	3	3	3	4
116	Perempuan	>50	4	2	3	4	3	3	2	2	3
117	Perempuan	40-49	4	3	4	4	3	4	3	4	4
118	Laki-Laki	40-49	4	4	4	4	4	4	4	3	4
119	Perempuan	>50	4	3	3	4	4	3	4	3	4
120	Laki-Laki	40-49	3	4	3	4	3	2	3	4	4
121	Laki-Laki	40-49	4	4	4	4	4	3	3	4	3

122	Perempuan	<19	3	4	4	4	3	4	3	3	4
123	Laki-Laki	40-49	3	4	3	4	4	3	3	3	3
124	Perempuan	>50	4	3	3	4	3	3	4	2	4
125	Perempuan	>50	3	4	2	4	4	3	3	4	3
126	Laki-Laki	40-49	4	4	4	4	4	4	3	4	3
127	Laki-Laki	>50	4	3	4	4	4	3	4	3	4
128	Laki-Laki	30-39	3	4	4	4	4	2	4	3	4
129	Perempuan	40-49	4	2	3	4	4	4	4	4	3
130	Laki-Laki	>50	4	3	4	4	3	4	3	3	4
131	Perempuan	>50	3	4	3	4	4	3	4	4	3
132	Laki-Laki	20-29	3	3	4	4	3	4	3	4	4
133	Perempuan	40-49	3	4	4	4	4	3	4	3	3
134	Perempuan	30-39	4	3	3	4	4	4	4	4	3
135	Laki-Laki	>50	4	4	3	4	3	3	4	3	4
136	Laki-Laki	>50	3	4	3	4	3	4	3	4	3
137	Laki-Laki	>50	4	3	4	4	3	3	3	3	4
138	Perempuan	>50	4	4	4	4	3	3	3	3	4
139	Laki-Laki	30-39	4	4	3	4	4	4	4	3	4
140	Perempuan	40-49	4	4	3	4	4	4	4	4	3
141	Perempuan	>50	3	4	2	4	3	3	3	3	4
142	Laki-Laki	40-49	4	4	4	4	3	3	3	3	4
143	Perempuan	30-39	3	3	4	4	4	3	3	2	3
144	Laki-Laki	>50	4	4	4	4	4	3	4	4	4
145	Laki-Laki	40-49	3	3	4	4	4	4	4	4	4
146	Perempuan	40-49	4	4	3	4	4	4	3	3	3
147	Laki-Laki	>50	4	3	3	4	4	3	4	3	4

148	Perempuan	40-49	4	3	4	4	3	2	3	3	3
149	Perempuan	>50	4	4	4	4	4	4	4	4	3
150	Perempuan	20-29	4	4	3	4	4	3	3	3	4
151	Perempuan	40-49	3	2	2	4	4	2	2	2	4
152	Perempuan	30-39	4	3	3	4	3	3	3	4	4
153	Laki-Laki	>50	4	3	4	4	4	4	4	4	3
154	Laki-Laki	30-39	4	3	4	4	3	3	4	3	3
155	Laki-Laki	>50	4	4	3	4	4	4	4	3	4
156	Perempuan	40-49	3	3	2	4	3	4	4	3	4
157	Laki-Laki	40-49	3	3	4	4	3	3	4	4	4
158	Perempuan	40-49	4	4	3	4	3	3	3	3	4
159	Laki-Laki	>50	4	3	4	4	3	3	4	3	3
160	Perempuan	30-39	4	4	3	4	4	4	4	4	4
161	Perempuan	40-49	4	3	3	4	4	4	3	4	4
162	Perempuan	>50	3	4	3	4	4	4	3	4	3
163	Laki-Laki	40-49	4	4	3	4	4	3	4	3	4
164	Perempuan	>50	4	3	3	4	3	4	4	3	3
165	Perempuan	>50	4	3	4	4	4	4	3	3	3
166	Laki-Laki	>50	4	3	3	4	3	4	3	3	3
167	Perempuan	>50	4	4	4	4	4	4	3	3	4
168	Laki-Laki	30-39	3	4	3	4	3	3	3	4	4
169	Perempuan	30-39	3	3	3	4	3	4	4	3	4
170	Laki-Laki	40-49	4	3	3	4	4	3	2	4	4
171	Perempuan	>50	3	4	4	4	4	3	4	3	3
172	Laki-Laki	>50	4	4	3	4	3	3	4	3	4
173	Laki-Laki	30-39	3	2	2	4	4	3	3	3	3

174	Perempuan	40-49	4	4	3	4	4	3	4	3	4
175	Perempuan	>50	3	3	4	4	3	4	4	4	3
176	Laki-Laki	40-49	4	4	4	4	3	4	3	4	3
177	Perempuan	>50	3	3	3	4	4	4	4	4	4
178	Perempuan	<19	4	4	3	4	3	3	4	4	3
179	Laki-Laki	40-49	4	4	4	4	4	3	3	4	4
180	Perempuan	>50	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai per Parameter (JP)			658	622	613	720	649	616	626	596	634
Nilai Rata- rata (NRR) per Parameter			3,66	3,46	3,41	4,00	3,61	3,42	3,48	3,31	3,52
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Skala 0-4			3,54								
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Skala 0-100			88,49								
Kategori Penilaian			Sangat Baik								

KESIMPULAN

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

Sangat Baik

