# LAPORAN
# PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KOTA BLITAR

## KECAMATAN KEPANJENKIDUL KOTA BLITAR

## TAHUN 2025

# DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN ..... 1
DAFTAR ISI ..... i
DAFTAR TABEL ..... ii
DAFTAR GAMBAR ..... iii
BAB I PENDAHULUAN ..... 1
1.1 Latar Belakang ..... 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ..... 2
1.3 Maksud dan Tujuan ..... 2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM ..... 4
2.1 Pelaksana SKM ..... 4
2.2 Metode Pengumpulan Data ..... 4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data ..... 5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM ..... 5
2.5 Penentuan Jumlah Responden ..... 6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM ..... 7
3.1 Jumlah Responden SKM ..... 7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... 9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM ..... 11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ..... 11
4.1.1 Tiga unsur terendah hasil SKM sebagai berikut : ..... 11
4.1.2 Tiga unsur tertinggi hasil SKM sebagai berikut : ..... 11
4.1 Rencana Tindak Lanjut ..... 12
4.2 Tren Nilai SKM ..... 13
BAB V KESIMPULAN ..... 14
LAMPIRAN ..... 15
1. KUESIONER ..... 15
2. Hasil Olah Data SKM ..... 16
3. Dokumentasi Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat ..... 18

# DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Detail Waktu Pelaksanaan.....5
Tabel 3. 1 Rincian Responden SKM.....7
Tabel 3. 2 Detail Nilai SKM Per Unsur Tahun 2025.....9
Tabel 3. 3 Detail Nilai SKM Per Unsur Tahun 2025.....9

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tabel Krejcie and Morgan .....6
Gambar 3. 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur.....10

# 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. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kolaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

**1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 publik yang telah diberikan oleh Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

# BAB II
# PENGUMPULAN DATA SKM

## 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

## 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Sukma-e Jatim yang dibagikan Linknya kepada pengguna layanan. Link /koesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data/pengisian link dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun 2 (dua) kali yaitu Semester I (Januari s/d Juni 2025) dan Semeter II (Juli s/d Desember 2025) dan Tahunan yaitu gabungan antara semster I dan semester II. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Tahunan memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan setiap tahunnya. Untuk Tahun 2025 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Detail Waktu Pelaksanaan

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|---|---|---|---|
| 1. | Persiapan | Januari 2025 | 4 |
| 2. | Pengumpulan Data | Januari - Desember 2025 | 230 |

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|---|---|---|---|
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Desember 2025 | 3 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Desember 2025 | 2 |

**2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024 maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak kuranglebih 2063 orang / pengguna layanan. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 322 orang untuk Sesmester I Tahun 2025.

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 10 | 220 | 140 | 1200 | 291 |
| 15 | 14 | 230 | 144 | 1300 | 297 |
| 20 | 19 | 240 | 148 | 1400 | 302 |
| 25 | 24 | 250 | 152 | 1500 | 306 |
| 30 | 28 | 260 | 155 | 1600 | 310 |
| 35 | 32 | 270 | 159 | 1700 | 313 |
| 40 | 36 | 280 | 162 | 1800 | 317 |
| 45 | 40 | 290 | 165 | 1900 | 320 |
| 50 | 44 | 300 | 169 | 2000 | 322 |
| 55 | 48 | 320 | 175 | 2200 | 327 |
| 60 | 52 | 340 | 181 | 2400 | 331 |
| 65 | 56 | 360 | 186 | 2600 | 335 |
| 70 | 59 | 380 | 191 | 2800 | 338 |
| 75 | 63 | 400 | 196 | 3000 | 341 |
| 80 | 66 | 420 | 201 | 3500 | 346 |
| 85 | 70 | 440 | 205 | 4000 | 351 |
| 90 | 73 | 460 | 210 | 4500 | 354 |
| 95 | 76 | 480 | 214 | 5000 | 357 |
| 100 | 80 | 500 | 217 | 6000 | 361 |
| 110 | 86 | 550 | 226 | 7000 | 364 |
| 120 | 92 | 600 | 234 | 8000 | 367 |
| 130 | 97 | 650 | 242 | 9000 | 368 |

Gambar 2. 1 Tabel Krejcie and Morgan

# BAB III
# HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

## 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1.275 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Rincian Responden SKM

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 664 | 52% |
| | | PEREMPUAN | 611 | 48% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 0 | 0% |
| | | SLTP | 0 | 0% |
| | | SLTA | 408 | 32% |
| | | DIII | 268 | 21% |
| | | SI | 490 | 38% |
| | | S2 | 109 | 9% |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 380 | 30% |
| | | TNI | 0 | 0 |
| | | SWASTA | 633 | 50% |
| | | WIRAUSAHA | 262 | 20% |
| 4 | JENIS LAYANAN | Surat Pengantar Rekomendasi Ijin Keramaian | 8 | 0.63% |
| | | Surat Pengantar Rekomendasi SKCK | 29 | 2.27% |
| | | Surat Rekomendasi SKTM | 620 | 48.63% |
| | | Surat Rekomendasi Penerbitan Kartu Keluarga (KK) | 0 | 0 |
| | | Surat Keterangan Boro | 32 | 2.51% |

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|---|---|---|---|---|
| | | Surat Rekomendasi Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) | 0 | 0 |
| | | Surat Pengantar Surat Pindah Keluar Daerah/Dalam Daerah | 1 | 0.08% |
| | | Surat Dispensasi Menikah | 0 | 0 |
| | | Surat Keterangan Domisili | 36 | 2.82% |
| | | Surat Keterangan Usaha | 69 | 5.41% |
| | | Surat Keterangan Status | 31 | 2.43% |
| | | Surat Keterangan Pengantar Wali Nikah | 4 | 0.31% |
| | | Surat Pengajuan Kredit | 0 | 0 |
| | | Surat Keterangan Kematian | 78 | 6.12% |
| | | Surat Keterangan | 244 | 19.14% |
| | | Surat Permohonan Santunan | 15 | 1.18% |
| | | Surat Keterangan BBM | 0 | 0 |
| | | Surat Keterangan Domisili Lembaga/Perusahaan /Usaha | 6 | 0.47% |
| | | Surat Keterangan | 24 | 1.88% |

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|---|---|---|---|---|
| | | Kehilangan | | |
| | | Pelayanan Pernikahan | 78 | 6.12% |

**3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)**

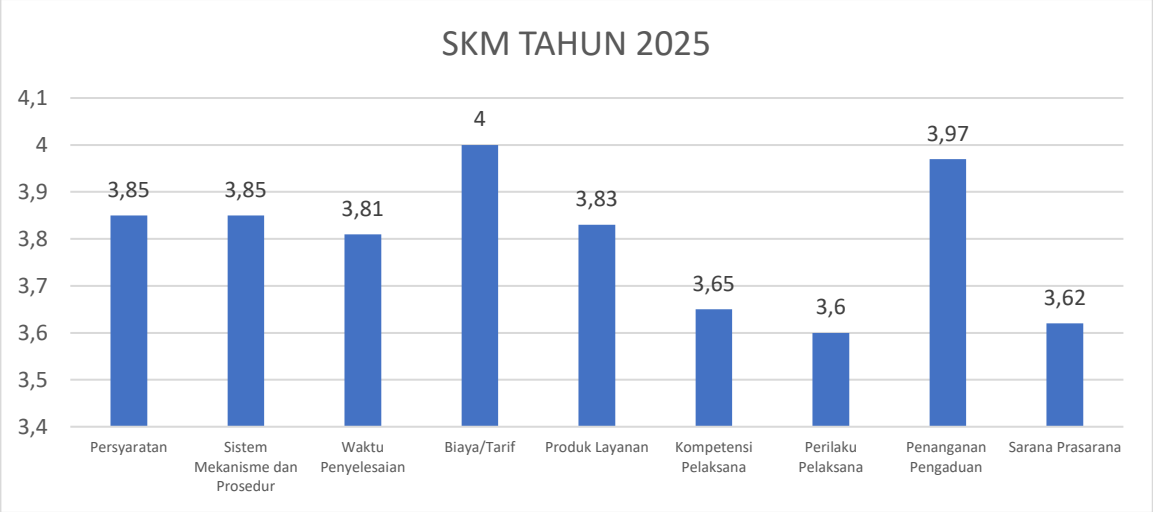
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM tahun 2025 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Detail Nilai SKM Per Unsur Tahun 2025

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **U1** | **U2** | **U3** | **U4** | **U5** | **U6** | **U7** | **U8** | **U9** |
| **IKM per unsur** | 96.25 | 96.25 | 95.25 | 100 | 95.75 | 91.25 | 90 | 99.25 | 90.5 |
| **Kategori** | **A** | **A** | **A** | **A** | **A** | **A** | **A** | **A** | **A** |
| **IKM Unit Layanan** | **94.94 (Sangat Baik)** | | | | | | | | |

Tabel 3. 3 Detail Nilai SKM Per Unsur Tahun 2025

| NO | UNSUR | SKM TH. 2025 |
|---|---|---|
| **1** | **2** | **3** |
| 1 | Persyaratan | 3,85 |
| 2 | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 3,85 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,81 |
| 4 | Biaya/Tarif | 4 |
| 5 | Produk Layanan | 3,83 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,65 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,6 |
| 8 | Penanganan Pengaduan | 3,97 |
| 9 | Sarana Prasarana | 3,62 |




Gambar 3. 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur

# BAB IV
# ANALISIS HASIL SKM

## 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

4.1.1 Tiga unsur terendah hasil SKM sebagai berikut :

1. Unsur yang mendapatkan nilai paling rendah adalah unsur Perilaku Petugas dalam pelayanan mendapatkan nilai yaitu 3,6.
2. Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan mendapatkan nilai terendah 2 yaitu 3,62.
3. Unsur yang mendapat nilai terendah ketiga adalan unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan niai 3,65.

4.1.2 Tiga unsur tertinggi hasil SKM sebagai berikut :

1. Unsur yang memperoleh nilai tertinggi dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah Unsur Biaya/tarif dengan nilai 4.
2. Untuk unsur yang mendapatkan nilai teringgi kedua adalah unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,97
3. Sedangkan unsur yang mendapatkan nilai tertinggi ketiga adalah unsur Persyaratan serta Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan dengan nilai 3,85.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengolahan tahun 2025 , diperoleh beberapa permasalahan yang menjadi perhatian dan pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Perlu di adakan Forum Konsultasi Publik terkait Laporan hasil SKM tahun 2025
- “Perlu dilaksanakan Bimtek Peningkatan Perilaku dan peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan
- Perlu memelihara dan meningkatkan Sarana dan Prasarana yang ada untuk Pelayanan Publik.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Perlu di adakan Forum Konsultasi Publik terkait Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 yang melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan agar mendapatkan saran/masukan untuk perbaikan sarana dan prasarana

pelayanan yang sudah ada di Kecamatan Kepajenkidul. Dan juga perlu di adakan Bimtek untuk petugas pelayanan khususnya di sektor/Unsur Perilaku /Etika dan Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat sebagai pengguna layanan.

### 4.1 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Kegiatan FKP ( Forum Konsultasi Publik ) dan juga kegiatan APEM PAKETAN ( Anjangsana Pembinaan Perangkat Kelurahan dan Kecamatan ) Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | **Perilaku Petugas** | Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* | | | v | | **Kecamatan** |
| 2 | **Kompetensi Petugas Pelayanan** | Melaksanakan Bimtek | | | v | | **Kecamatan** |
| 3 | **Sarana dan Prasarana Pelayanan** | Pemeliharaan dan Perbaikan Sarana dan Prasarana | v | | | | **Kecamatan** |

### 4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Kepanjenkidul dapat dilihat melalui grafik berikut :

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2025 pada Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar.

# BAB V
# KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan Nilai SKM ( Survey Kepuasan Masyarakat ) terakhir 94,94. Nilai SKM Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga tahun 2025 selalu mengalami peningkatan.

- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Petugas Pelayanan dan Kompetensi Petugas Pelayanan serta Sarana dan Prasarana yang ada untuk pelayanan.

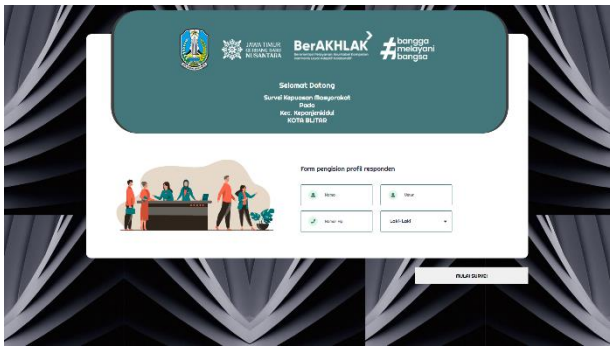
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Tarif/Biaya Pelayanan, Penanganan Pengaduan masing-masing mendapatkan nilai 4, 3.97 dan 3,85. Kemudian dengan nilai yang sama yaitu, unsur Persyaratan Pelayanan serta Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan dengan nilai 3,85.

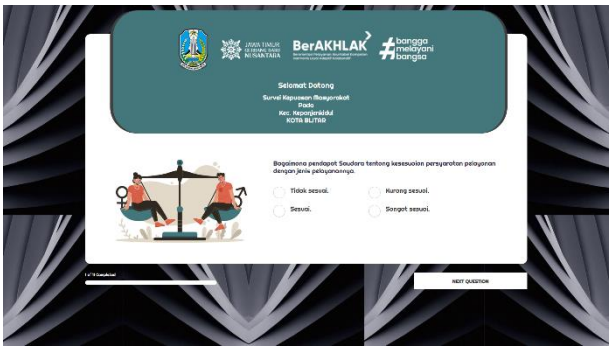
CAMAT KEPANJENKIDUL KOTA BLITAR

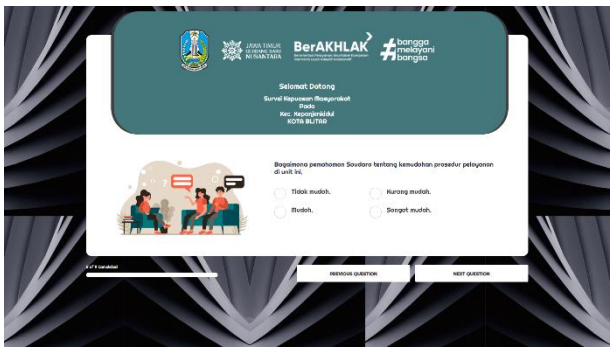
**ASROFI ROMLI, S.P**
Pembina Tingkat I / IV b
NIP. 19730303 199901 1 001

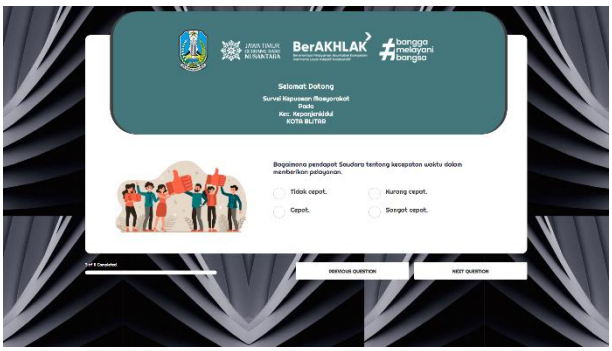
# LAMPIRAN

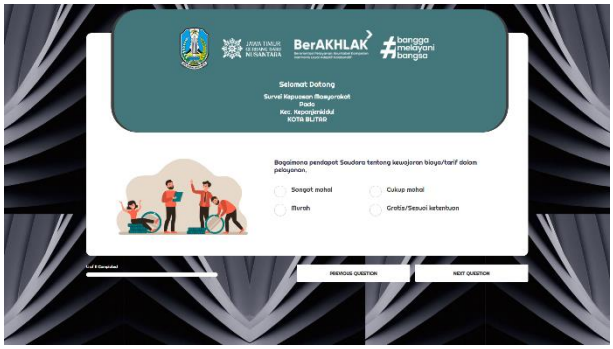
## 1. KUESIONER

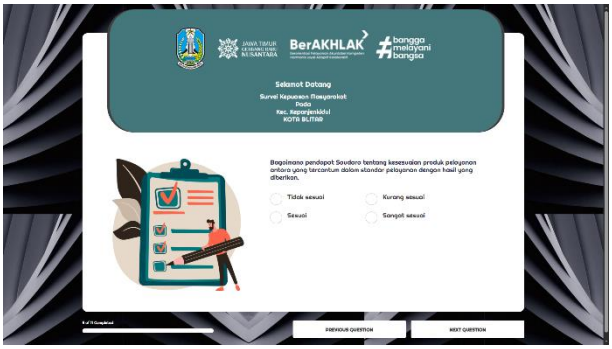


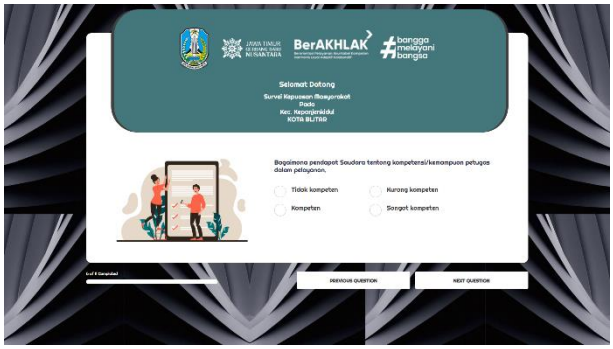



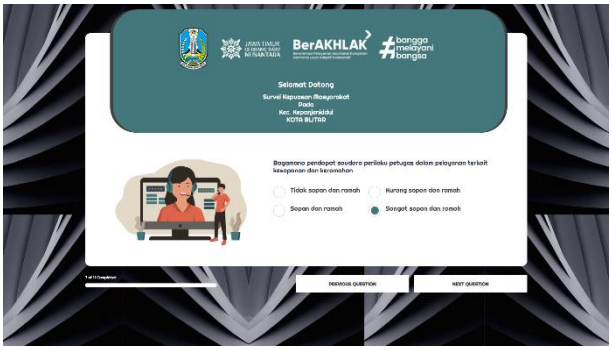



## 2. Hasil Olah Data SKM

NILAI UNSUR PELAYANAN

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pardi | 38 | Laki-Laki |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Evan Salar | 42 | Laki-Laki |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Kuseni | 42 | Laki-Laki |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Takwin | 38 | Laki-Laki |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Semiati | 38 | Perempua |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Beni Kusu | 30 | Laki-Laki |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Puji Susm | 42 | Laki-Laki |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Mochamn | 37 | Laki-Laki |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Irul Sulisti | 30 | Laki-Laki |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Santi Muf | 42 | Perempua |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Donny Su | 39 | Laki-Laki |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Fitri Ari W | 38 | Perempua |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Muhaidin | 38 | Laki-Laki |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Hengky A | 42 | Laki-Laki |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Ahmad Su | 30 | Laki-Laki |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Nanang | 30 | Laki-Laki |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sujiono | 42 | Laki-Laki |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Dwi Ardia | 30 | Laki-Laki |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Imam Mu | 30 | Laki-Laki |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | M. Refly P | 24 | Laki-Laki |
| 99 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | Imam Mu | 36 | Laki-Laki |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | Nurhuda | 42 | Laki-Laki |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | Lutfi S | 17 | Laki-Laki |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Irma P | 22 | Perempua |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Rahayu S | 19 | Perempua |
| 104 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | Salsa H | 20 | Perempua |
| 105 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | M.Alwi | 19 | Laki-Laki |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | Siti A | 21 | Perempua |
| 107 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | shafira | 19 | Perempua |
| 108 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Anggun W | 17 | Perempua |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sri Lestari | 42 | Perempua |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Putri Ani | 30 | Perempua |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Siscal Ore | 34 | Perempua |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Kasemi | 42 | Laki-Laki |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rutina | 36 | Perempua |
| 114 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Umi Afifah | 38 | Laki-Laki |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Umi Koms | 42 | Perempua |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Siti Rukan | 38 | Perempua |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Dewi Hali | 37 | Perempua |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Farist Sulis | 36 | Perempua |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sahirudin | 42 | Laki-Laki |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Yeni | 36 | Perempua |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Freddy Yu | 37 | Laki-Laki |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Tanwirul | 30 | Laki-Laki |
| 123 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Nurul Hid | 38 | Perempua |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Siti Much | 30 | Perempua |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Khasan Bi | 38 | Laki-Laki |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Siti Muna | 36 | Perempua |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Djanu Isw | 30 | Laki-Laki |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Viqkih | 30 | Laki-Laki |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Cinta Febt | 38 | Perempua |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | Santi KF | 32 | Perempua |
| 131 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | Kurnia Set | 23 | Laki-Laki |
| 132 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | Lia RA | 21 | Perempua |
| 133 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | Dianna | 17 | Perempua |
| 134 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | Mariani | 21 | Perempua |
| 135 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | Ulfa L | 18 | Perempua |
| 136 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Diana | 21 | Perempua |
| 137 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | M.Nizam | 18 | Laki-Laki |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | Resa N | 19 | Laki-Laki |
| 139 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | Candra T | 17 | Laki-Laki |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | Indah W | 22 | Perempua |
| 141 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | Sri Einarsi | 32 | Perempua |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | Luthfia | 19 | Perempua |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | Erfin P | 18 | Perempua |
| 144 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | Ridho A | 20 | Laki-Laki |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Putri N | 22 | Perempua |
| 146 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | Yuli A | 18 | Perempua |
| 147 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Anggi S | 20 | Perempua |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Natasha K | 19 | Perempua |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sri Bella P | 20 | Perempua |
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | Nur Hadi | 41 | Laki-Laki |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | Afif | 28 | Laki-Laki |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | Fion F | 17 | Laki-Laki |
| 153 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | Alvin E | 18 | Laki-Laki |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | Rossi Eka | 19 | Perempua |
| 155 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | Ayu S | 17 | Perempua |
| 156 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | M. Firmar | 20 | Laki-Laki |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | Rut S | 29 | Perempua |
| 158 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Andre | 19 | Laki-Laki |

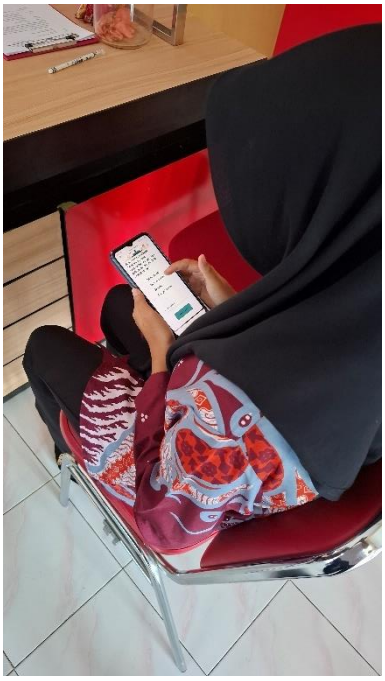
| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1205 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rezy Radit | 29 | Laki-Laki |
| | 1206 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | Diyah Para | 37 | Perempua |
| | 1207 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Valentina | 19 | Perempua |
| | 1208 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Valentina | 19 | Perempua |
| | 1209 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | silvia | 30 | Perempua |
| | 1210 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | Tsamrotul | 30 | Perempua |
| | 1211 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Gadis p | 34 | Perempua |
| | 1212 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Frilia enda | 29 | Perempua |
| | 1213 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | MUHAMA | 20 | Laki-Laki |
| | 1214 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Dony chris | 36 | Laki-Laki |
| | 1215 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | Marcellinc | 16 | Laki-Laki |
| | 1216 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Wiwik sup | 42 | Perempua |
| | 1217 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | Didik krisv | 45 | Laki-Laki |
| | 1218 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Yuli Setyo | 37 | Perempua |
| | 1219 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Recha vev | 24 | Perempua |
| | 1220 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | Wintarti | 63 | Laki-Laki |
| | 1221 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | Nashwa A | 19 | Perempua |
| | 1222 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Lulus sige | 43 | Perempua |
| | 1223 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Ayu Pita | 22 | Perempua |
| | 1224 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | Joko Prah | 49 | Laki-Laki |
| | 1225 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Selfira Ch | 20 | Perempua |
| | 1226 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | Bima Dwi | 21 | Laki-Laki |
| | 1227 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Vanesa Au | 21 | Perempua |
| | 1228 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | EKA RETN | 33 | Perempua |
| | 1229 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | Arisma | 19 | Perempua |
| | 1230 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | FARIS ILH/ | 20 | Laki-Laki |
| | 1231 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | rista | 20 | Perempua |
| | 1232 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | Kusuma ra | 36 | Perempua |
| | 1233 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | LUKMAN I | 29 | Laki-Laki |
| | 1234 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Puji Lestar | 30 | Perempua |
| | 1235 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | Putri mah | 24 | Perempua |
| | 1236 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Syahroni | 34 | Laki-Laki |
| | 1237 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Nashwa A | 19 | Perempua |
| | 1238 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sukarti | 47 | Perempua |
| | 1239 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Nanang B | 43 | Laki-Laki |
| | 1240 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Meilisa | 17 | Perempua |
| | 1241 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | Witiko | 53 | Laki-Laki |
| | 1242 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Zizah | 17 | Perempua |
| | 1243 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | anggun sa | 32 | Perempua |
| | 1244 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Meilisa | 17 | Perempua |
| | 1245 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Meilisa | 17 | Perempua |
| | 1246 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Zizah | 17 | Perempua |
| | 1247 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Harsono | 57 | Laki-Laki |
| | 1248 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Oka Dwi K | 49 | Perempua |
| | 1249 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Nurhayati | 52 | Perempua |
| | 1250 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Anik wida | 61 | Perempua |
| | 1251 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Arinta Nu | 43 | Perempua |
| | 1252 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | Tri Susant | 4208 | Perempua |
| | 1253 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Dwi Endal | 38 | Perempua |
| | 1254 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Nila sekti | 39 | Perempua |
| | 1255 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Anik wijia | 41 | Perempua |
| | 1256 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sri Hartati | 50 | Perempua |
| | 1257 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Sri Andari | 25 | Perempua |
| | 1258 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Meilisa | 17 | Perempua |
| | 1259 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Meilisa | 17 | Perempua |
| | 1260 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Anisa yuli | 26 | Perempua |
| | 1261 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | Didik Seti | 52 | Laki-Laki |
| | 1262 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | Bero Edi S | 51 | Laki-Laki |
| | 1263 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Meilisa | 17 | Perempua |
| | 1264 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | vendi ranc | 24 | Laki-Laki |
| | 1265 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Meilisa | 17 | Perempua |
| | 1266 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Samsup | 45 | Laki-Laki |
| | 1267 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | Harsono | 57 | Laki-Laki |
| | 1268 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Bayu Andi | 35 | Laki-Laki |
| | 1269 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Titis adinc | 19 | Perempua |
| | 1270 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Wahyu Nu | 28 | Laki-Laki |
| | 1271 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | Witiko | 53 | Laki-Laki |
| | 1272 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Rizky Prim | 30 | Laki-Laki |
| | 1273 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | Achmad b | 21 | Laki-Laki |
| | 1274 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | Icha Hari ( | 20 | Perempua |
| | 1275 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Mei mona | 25 | Perempua |
| Nilai/Unsur | | 4912 | 4906 | 4854 | 5086 | 4886 | 4654 | 4587 | 5066 | 4612 | | | |
| NRR/Unsur | | 3.85 | 3.85 | 3.81 | 4 | 3.83 | 3.65 | 3.6 | 3.97 | 3.62 | | | |
| NRR Tertimbang/Unsur | | 0.43 | 0.43 | 0.42 | 0.44 | 0.43 | 0.41 | 0.40 | 0.44 | 0.40 | | | |
| JML NRR IKM TERTIMBANG | | 3.80 | | | | | | | | | | | |
| JML NRR IKM TERTIMBANG x 25 | | 94.94 | | | | | | | | | | | |

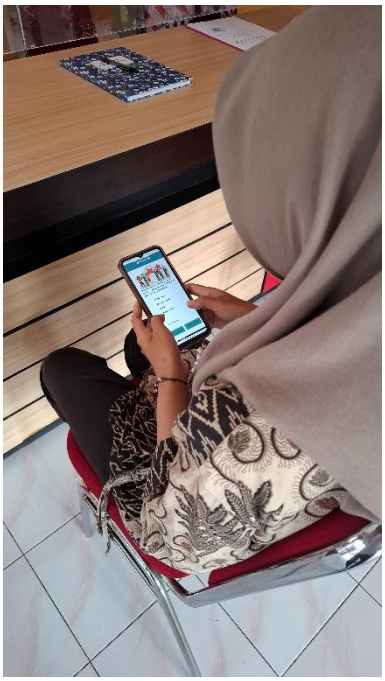
Nilai Per Unsur

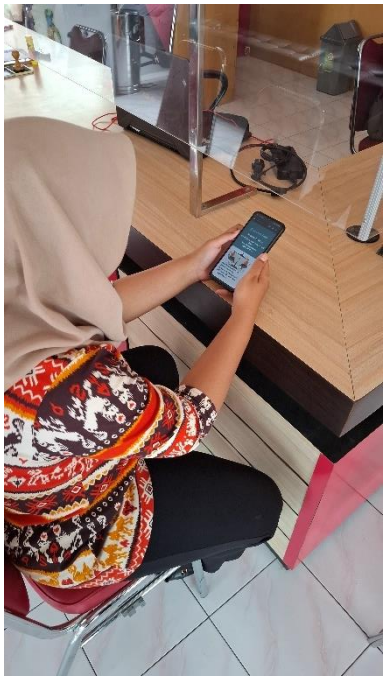
| | IKM per Unsur |
|---|---|
| Persyaratan | 3,85 |
| Prosedur | 3,85 |
| Jangka Waktu | 3,81 |
| Tarif | 4 |
| Produk | 3,83 |
| Kompetensi | 3,65 |
| Perilaku | 3,6 |
| Pengaduan | 3,97 |
| Sarpras | 3,62 |

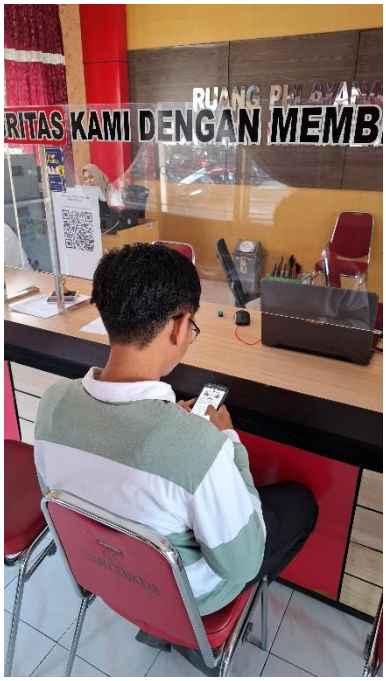
| Nilai | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1,0000 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,6000 – 3,0640 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 – 3,5320 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,0000 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |

## 3. Dokumentasi Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat








RITAS KAMI DENGAN MEMB

KAMI DENGAN MEMBERI

SEMUA PELAYANAN