



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS PEKERJAAN UMUM &
PENATAAN RUANG
KOTA BLITAR
2025



(0342) 801113



dinaspupr@blitarkota.go.id



@pupr_kotablitar

DAFTAR ISI

LAPORAN	
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	1
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	7
BAB III	9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan data yang ada pada aplikasi SUKMA e Jatim. Pertanyaan yang ada pada Aplikasi Sukma e Jatim terdiri atas 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur pertanyaan yaitu :

- 1. Persyaratan:**

Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

- 2. Sistem, mekanisme dan prosedur:**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.

- 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

- 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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada Aplikasi E-SUKMA, jumlah responden penerima layanan (Rekomendasi PKKPR, PBG/SLF, dan Pemanfaat Rumija, Pelayanan Umum Dinas PUPR, Layanan Penyedotan Kakus, dan Pengolahan Limbah (IPLT)) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar yang diperoleh yaitu 128 orang responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada Dinas pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar yang diperoleh yaitu 128 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	80	62,5%
		Perempuan	48	37,5%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	N/A	N/A
		SD/Sederajat	N/A	N/A
		SMP/Sederajat	N/A	N/A
		SMA/Sederajat	N/A	N/A
		D1/D2/D3	N/A	N/A
		D4/S1	N/A	N/A
		S2	N/A	N/A
		S3	N/A	N/A
3	Pekerjaan	ASN	N/A	N/A
		TNI	N/A	N/A
		POLRI	N/A	N/A
		Swasta	N/A	N/A
		Wirausaha	N/A	N/A
		Ibu Rumah Tangga	N/A	N/A
		Pelajar/Mahasiswa	N/A	N/A
		Petani/Nelayan	N/A	N/A
		Pekerja Lepas/Freelance	N/A	N/A
		Pensiunan	N/A	N/A
		Lainnya	N/A	N/A

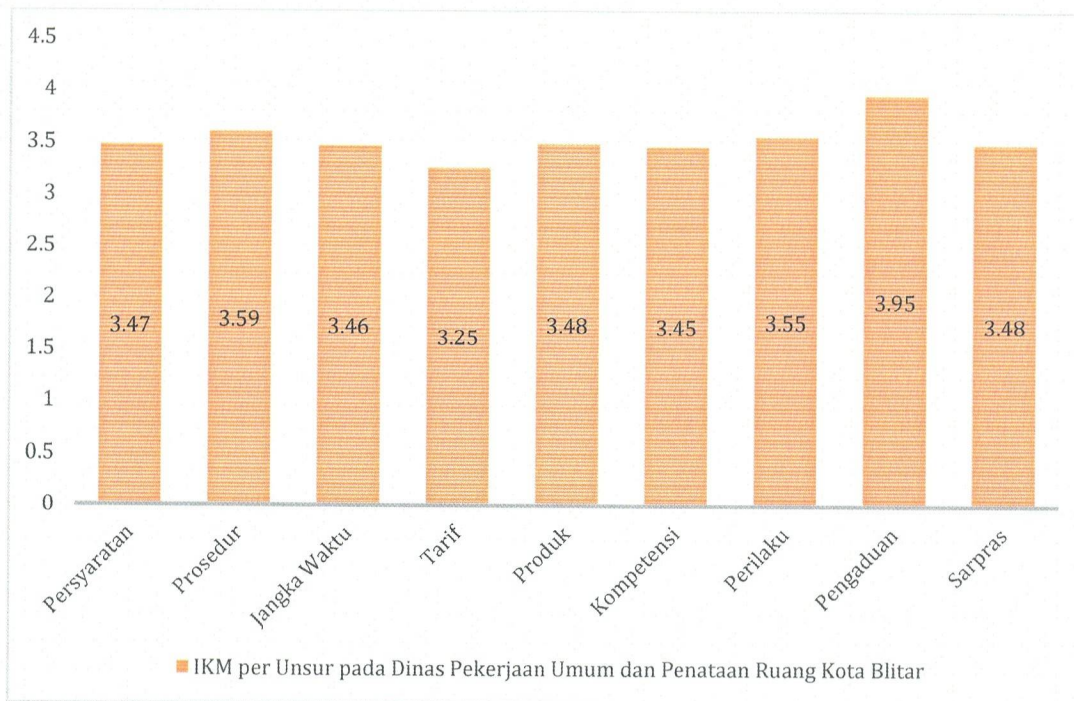
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan		N/A	N/A
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas		N/A	N/A

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan

Pengolahan Data SKM pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar dilakukan melalui aplikasi E-Sukma Jatim dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR/Unsur	3,47	3,59	3,46	3,25	3,48	3,45	3,55	3,95	3,48
Mutu Pelayanan	A	A	A	B	A	A	A	A	A
Kinerja Pelayanan	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Nilai Rata-rata Tertimbang	3,49								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	87,14 (Baik Sekali)								

Gambar 1
Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek tarif / biaya, kompetensi pelaksana, dan waktu merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh pengguna layanan (masyarakat). Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang cukup tinggi. Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3,25. Selanjutnya, Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,45 adalah nilai terendah kedua. Sedangkan nilai terendah ketiga adalah Waktu dengan nilai yaitu 3,46. Namun, dari tiga nilai unsur pelayanan yang dianalisis, dua di antaranya masuk dalam kategori **Sangat Baik**, sementara satu unsur lainnya berada pada kategori **Baik**.

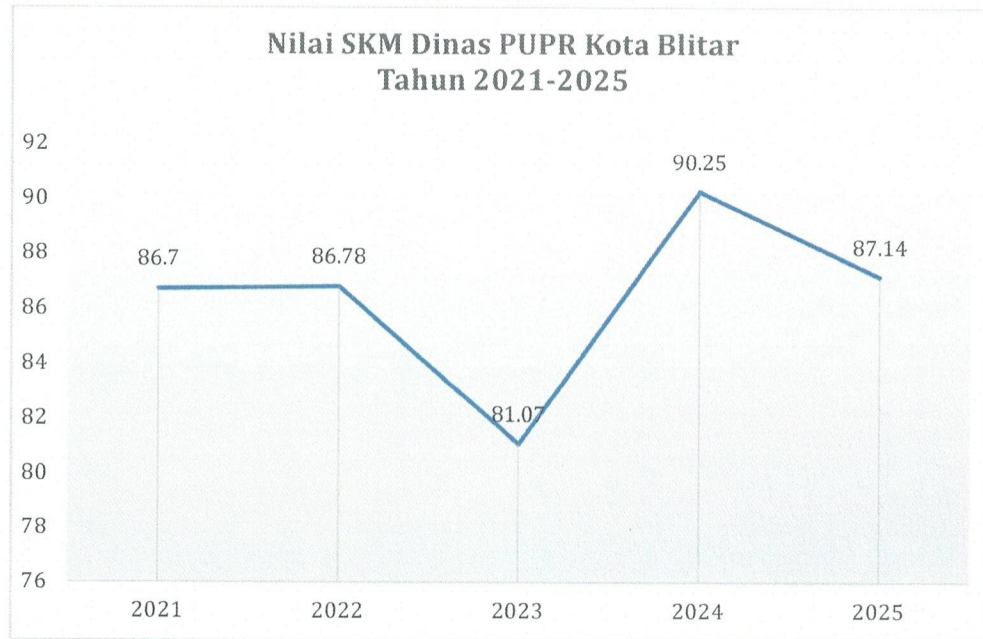
Berdasarkan hasil analisis tersebut berikut rencana tindak lanjut yang disusun untuk perbaikan layanan kedepan :

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Tarif / Biaya	Menyebarkan informasi biaya/tarif luaskan tentang yang	Tribulan I, II, III, atau IV	Kepala Bidang dan Sekretaris Dinas PUPR

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
		dikenakan dalam pelayanan.		
2	Kompetensi Pelaksana	Melakukan evaluasi berkala terhadap kemampuan teknis dan non-teknis guna mengidentifikasi kebutuhan peningkatan kompetensi pada periode selanjutnya.	Tribulan I, II, III, atau IV	Kepala Bidang dan Sekretaris Dinas PUPR
3.	Waktu	Meningkatkan ketepatan waktu melalui perencanaan kerja yang terstruktur serta meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengevaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP). Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap durasi pelaksanaan kegiatan untuk mengidentifikasi potensi keterlambatan dan menentukan langkah perbaikan.	Tribulan I, II, III atau IV	Kepala Bidang dan Sekretaris Dinas PUPR

2.4 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 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik tersebut, perkembangan nilai SKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar selama periode 2021–2025 menunjukkan tren yang fluktuatif, dengan penurunan pada tahun 2023 dan peningkatan signifikan pada tahun 2024 sebelum kembali turun pada tahun 2025. Meskipun demikian, capaian nilai SKM secara keseluruhan tetap berada pada kategori baik hingga sangat baik, yang mencerminkan adanya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB III

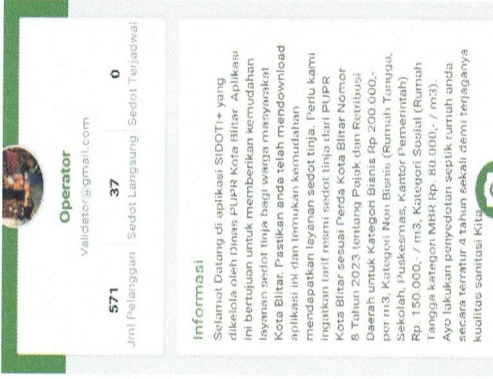
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

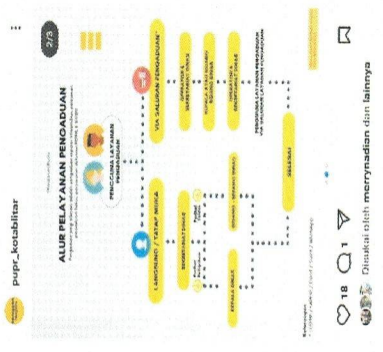
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Tahun 2024)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,58
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,63
3	Waktu Penyelesaian	3,62
4	Biaya/Tarif	3,5
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,61
6	Kompetensi Pelaksana	3,64
7	Perilaku Pelaksana	3,66
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,87
9	Sarana dan Prasarana	3,66

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 (tiga) unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Menyebarluaskan informasi tentang biaya / tarif yang dikenakan dalam pelayanan	Sudah	Sosialisasi Penyedotan WC (Aplikasi Sidoti) dan Pelayanan PBG (Persetujuan Bangunan Gedung)		Tidak Ada
2	Menyebarluaskan informasi tentang Persyaratan dan Pelayanan	Sudah	Sosialisasi dan Upload di Media Sosial Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar		Tidak Ada

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
3	Sosialisasi kepada pengguna layanan	Sudah	Sosialisasi dan Upload di Media Sosial Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar	 	Tidak Ada

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode 1 (satu) tahun , dapat disimpulkan sebagai berikut:

- ❖ Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik Sekali** dengan nilai SKM **87,14** dengan jumlah responden 128 orang.
- ❖ Unsur Pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur **Biaya / tarif (U4)** yang mendapatkan **nilai terendah** yaitu **3,25** dengan mutu pelayanan “ **B** ” atau “ **Baik** ” ; Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) yang mendapatkan nilai 3.45 dengan mutu pelayanan “A” atau “Sangat Baik” dan Unsur pelayanan Waktu (U3) yang mendapatkan nilai 3.46 dengan mutu pelayanan “A” atau “Sangat Baik”
- ❖ Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan tertinggi yaitu **Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)** sebesar **3,95** dengan mutu pelayanan “ **A** ” atau “ **Sangat Baik** ” . Selanjutnya Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) sebesar 3.59 dengan Mutu Pelayanan “ **A** ” atau “Sangat Baik” dan Unsur Perilaku Pelaksana (U7) sebesar 3.55 dengan mutu pelayanan “A” atau “Sangat Baik”
- ❖ Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Blitar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebesar 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%).

Blitar, 05 Desember 2025

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan
Ruang Kota Blitar



Ir. Erna Santi, M.T

Pembina Utama Muda IV/c

NIP. 196705161998032004

LAMPIRAN

KUESIONER

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas PUPR
KOTA BLITAR

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

☐ Tidak sesuai. ☐ Kurang sesuai.
☐ Sesuai. ☐ Sangat sesuai.

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas PUPR
KOTA BLITAR

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

☐ Tidak mudah. ☐ Kurang mudah.
☐ Mudah. ☐ Sangat mudah.

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas PUPR
KOTA BLITAR

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

☐ Tidak sopan dan ramah
 ☐ Kurang sopan dan ramah
 ☐ Sopan dan ramah
 ☐ Sangat sopan dan ramah

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas PUPR
KOTA BLITAR

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

☐ Tidak ada
 ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
 ☐ Berfungsi kurang maksimal
 ☐ Dikelola dengan baik.

Hasil Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
5	4	4	3	3	3	4	4	4	4
6	3	3	4	3	3	4	4	4	4
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	3	4	4	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4
10	3	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	3	3	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	4	4	4
14	4	3	4	3	3	4	4	4	4
15	3	4	4	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4
19	3	4	3	3	4	4	3	4	4
20	3	4	3	3	4	3	3	4	4
21	4	4	3	3	3	4	4	4	4
22	4	3	4	3	4	3	3	4	4
23	3	4	3	3	4	3	3	4	4
24	3	4	4	3	3	3	3	4	4
25	4	4	3	3	3	3	3	4	3
26	3	4	3	3	3	3	3	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	3	3	3	3	4	3	4	4	4
29	4	3	3	3	4	3	3	4	4
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3
32	3	3	3	3	3	3	3	4	4
33	3	4	3	3	4	3	3	4	3
34	3	4	3	3	4	3	4	4	3
35	3	4	4	3	4	3	3	4	3
36	3	3	4	3	3	4	4	4	3
37	4	4	3	3	3	4	3	4	3
38	3	4	3	3	4	3	4	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3
40	3	4	4	3	3	3	4	4	3
41	3	3	3	3	4	4	3	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
42	3	3	4	3	3	3	3	4	4
43	3	3	3	3	4	4	4	4	3
44	4	4	3	3	3	3	3	4	4
45	4	4	4	3	3	3	4	4	3
46	3	3	4	3	4	3	4	4	3
47	4	3	4	3	3	3	4	4	4
48	3	4	3	3	3	4	3	4	3
49	3	3	3	3	3	3	3	4	3
50	4	4	3	3	4	3	4	4	3
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	3	3	3	4	3
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3
55	4	4	3	3	4	3	3	4	3
56	3	3	3	3	3	3	3	4	3
57	3	3	3	3	4	4	4	4	3
58	3	4	4	3	3	4	4	4	3
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4
60	4	4	4	3	4	3	4	4	4
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62	4	4	4	3	3	4	4	4	4
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	3	4	4	3	4	4	3	4	4
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	3	4	4	4	3
67	4	4	4	3	4	3	4	4	4
68	4	4	4	3	4	4	4	4	4
69	4	4	4	3	4	3	4	4	4
70	4	4	4	3	4	3	3	4	4
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74	4	4	4	3	4	4	4	4	4
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	3	4	3	3	4	4	3
81	3	3	3	4	3	3	4	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3
83	3	4	4	4	3	3	4	4	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3
85	3	4	3	4	3	3	4	3	3
86	3	3	2	4	3	3	3	3	2
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	3	3	3	3	3	3	3	4	3
89	3	3	4	3	4	4	3	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91	4	4	3	4	3	3	4	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3
97	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	2	4	3	3	3	3	2
101	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	2	4	3	3	3	3	2
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	2
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3	3	3	4	3
114	3	3	3	3	3	3	3	4	3
115	3	3	3	3	3	3	3	4	3
116	3	3	3	3	3	3	3	4	3
117	4	4	3	3	3	3	3	4	3
118	4	4	3	3	3	4	4	4	3
119	3	3	3	3	3	3	3	4	3
120	4	4	4	3	4	4	4	4	4
121	4	4	3	3	3	4	3	4	3
122	4	4	4	3	4	4	4	4	4
123	3	4	4	3	4	4	4	4	4
124	4	3	3	3	4	3	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	4	3	3	3	4	4	3
128	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Nilai/Unsur	444	459	443	416	446	442	455	505	446
NRR/Unsur	3,47	3,59	3,46	3,25	3,48	3,45	3,55	3,95	3,48
NRR Tertimbang/Unsur	0,38	0,39	0,38	0,36	0,38	0,38	0,39	0,43	0,38
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,49								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	87.14								

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

Dokumentasi Kegiatan Forum Komunikasi Publik (FKP) sebagai Tindak Lanjut SKM Tahun 2024





