

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN, DAN
PENGEMBANGAN DAERAH
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
KATA PENGANTAR	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II METODOLOGI	6
2.1 Pelaksanaan SKM.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V KESIMPULAN.....	11
5.1 Kesimpulan.....	11
LAMPIRAN.....	12
1. Kuesioner.....	12
2. Grafik Jumlah Data.....	13
3. Jenis Layanan.....	14
4. Report 9 Unsur.....	15
5. Hasil Olah Data SKM.....	16
6. Nilai IKM dan Jumlah Responden.....	20
7. QR untuk Pengguna Layanan dipajang di Papan Pengumuman dekat lobi.....	21

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kabupaten Purbalingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan tim penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini. Kemudian laporan ini tentunya masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak tentunya sangat kami harapkan. Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat kepada seluruh pihak terkait.

Purbalingga, 30 Juni 2025



Drs. SUROTO, M.Si.

Pembina Utama Muda

NIP. 197002031990011001

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 mengamalkan 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 persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/ tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 elaborasi 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 PAN dan RB 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 yang telah diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kabupaten Purbalingga.

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

METODOLOGI

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah dengan memajang Kode QR yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purbalingga. Bagi pengguna layanan yang mengunjungi ijin penelitian dan magang di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah dapat mengisi SKM tersebut sambil menunggu proses pelayanan berlangsung.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang dapat diakses oleh pengguna layanan menggunakan *Google Lens* pada kode QR yang berada pada pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah atau dengan mengunjungi <https://skm.purbalinggakab.go.id/>. Kuesioner 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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik pelayanan 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.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. gas yang melayani publik 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 dilakukan di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah pada saat jam kerja berlangsung. Sedangkan

pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terkumpul dalam website <https://skm.purbalinggakab.go.id/>. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan SKM semester 1 (satu) memerlukan waktu 6 (enam) bulan dari bulan Januari s/d Juni 2025.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak dengan jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode (1 semester) SKM adalah 133 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 133 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	29	21,8%
		PEREMPUAN	104	78,2%
2	PENDIDIKAN	Diploma	3	2,3%
		S1	120	90,2%
		S2	10	7,5%
3	PEKERJAAN	PNS	3	2,3 %
		Pelajar	130	97,7%

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Layanan Konsultasi sesuai IKM Permen PAN & RB adalah 94,905 dengan nilai A (Sangat Baik) dan IKM 11 unsur adalah 93,6 dengan nilai A (Sangat Baik).
2. Layanan Ijin Penelitian sesuai IKM Permen PAN & RB adalah 91,5 dengan nilai A (Sangat Baik) dan IKM 11 unsur adalah 90,8 dengan nilai A (Sangat Baik).

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik dalam jangka pendek atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

4.3 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 Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kabupaten Purbalingga.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai dengan April 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kabupaten Purbalingga secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 91,612. Nilai SKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kabupaten Purbalingga juga menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dibanding tahun sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang sangat tinggi nilainya yaitu layanan konsultasi.
- Sedangkan unsur lainnya dengan nilai yang tinggi adalah layanan ijin penelitian.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

5/8/25, 3:53 PM

Alpukat | V 1.0 | pertanyaan

-  Alpukat 
-  Dashboard

 Pertanyaan

 Layanan

 Report 9 Unsur

 Report 11 Unsur

 Responden 9 Unsur

 Responden 11 Unsur

 Cetak Bilasan

 Cetak QR

 Tentang Alpukat

Pertanyaan			
No	Pertanyaan		
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?		
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?		
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?		
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?		
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar?		
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan? (kemampuan dan sikap)		
7	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kelengkapan dan kesantunan?		
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?		
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?		
10	Seberapa transparan petugas dalam menjelaskan proses pelayanan?		
11	Apakah dalam memberikan pelayanan petugas telah menunjukkan sikap yang berintegritas?		
12	Untuk peningkatan kualitas layanan yang kami berikan kepada Bapak/Ibu/Saudara, silahkan mengisi saran		

- 

Dashboard
- 

Pertanyaan
- 

Layanan
- 

Report 9 Unsur
- 

Report 11 Unsur
- 

Responden 9 Unsur
- 

Responden 11 Unsur
- 

Cetak Ulasan
- 

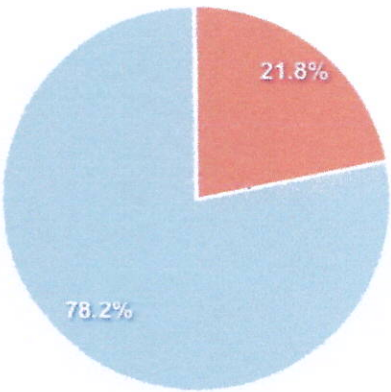
Cetak QR
- 

Tentang Alpukat

Skpd

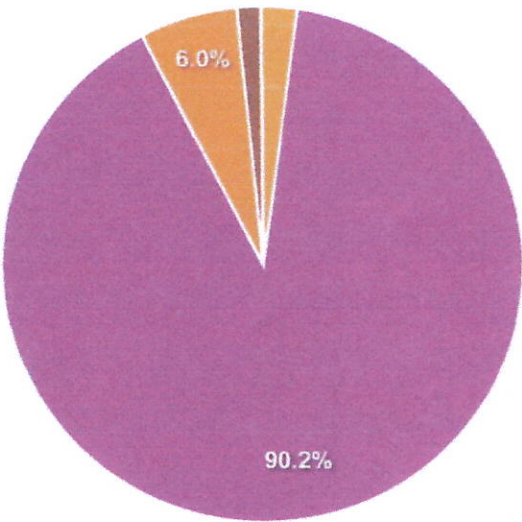
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PEN

Jumlah Data



Laki : 29 (21.8%)
Perempuan : 104 (78.2%)

Pendidikan



SD : - (0%) SMP : - (0%)
SMA : - (0%) Diploma : 3 (2.26%)
S1 : 120 (90.2%) S2 : 8 (6.02%)
S3 : 2 (1.50%)



- Dashboard
- Pertanyaan
- Layanan
- Report 9 Unsur
- Report 11 Unsur
- Responden 9 Unsur
- Responden 11 Unsur
- Cetak Ulasan
- Cetak QR
- Tentang Alpukat

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAERAH

[+ Tambah](#)

No	Opsi Jawaban		
1	Layanan Penganggaran (SIPD - Sistem Informasi Pemerintah Daerah)		
2	Layanan Publik Sektor 3 (Sipakisbangga)		
3	Layanan Informasi		
4	Layanan Konsultasi		
5	Layanan Perencanaan (SIPD - Sistem Informasi Pemerintah Daerah)		
6	Layanan Ijin Penelitian		



BADAN PERENCANAAN

PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN

PENGEMBANGAN DAERAH

 Total Layanan: 6

No	Nama Layanan	IKM Permen PAN & RB	NILAI Permen PAN & RB	IKM TI Unsur	NILAI TI Unsur
1	Layanan Penganggaran (SIPD - Sistem Informasi Pemerintah Daerah)	Belum ada Data	D (Tidak Baik)	Belum ada Data	D (Tidak Baik)
2	Layanan Publik Sektor 3 (Sipakisbangga)	Belum ada Data	D (Tidak Baik)	Belum ada Data	D (Tidak Baik)
3	Layanan Informasi	Belum ada Data	D (Tidak Baik)	Belum ada Data	D (Tidak Baik)
4	Layanan Konsultasi	94.905	A (Sangat Baik)	93.627	A (Sangat Baik)
5	Layanan Perencanaan (SIPD - Sistem Informasi Pemerintah Daerah)	Belum ada Data	D (Tidak Baik)	Belum ada Data	D (Tidak Baik)
6	Layanan Ijin Penelitian	91.488	A (Sangat Baik)	90.865	A (Sangat Baik)

5. Hasil Olah Data
PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017

UNIT : BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN
PELAYANAN DAERAH

Periode : 2025-01-01-2025-12-31

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	21	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	Diploma	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	Diploma	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	4	4	3	4	3	4	4
4	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	4	3	4	4	4
5	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	3	4	4	4	3	4	4
6	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	20	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	3	4	4	4	3	4	4
8	26	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	4	4	3	4	3	4	4
9	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	3	4	4	4	3	4	4
11	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	3	4	4	4	3	4	4
12	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
13	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	4	4	3	3	4	4	4
14	23	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	4	4	3	3	4	4	4
15	23	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	3	4	3	4	3	4	4
16	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	4	4	4	3	3	4	4
17	20	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	3	4	4	4	3	4	4
18	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	4	4	3	4	3	4	4
19	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	3	4	3	3	4	4	3
20	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
21	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	24	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	3	4	3	4	3	4	4
23	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	3	4	3	3	4	4	4
24	20	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	4	4	3	3	3	4	4
25	20	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	3	4	4	4	3	4	4
26	20	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	4	4	4	3	3	4	4
27	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	20	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	4	4	3	3	3	4	4
29	20	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	4	4	4	3	4	4	4
30	20	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
32	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	20	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
37	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	3	4	3	4	3	4	4
38	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
39	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	4	4	3	4	4
40	23	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	4	4	4	3	4	4	4
41	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	4	4	3	4	3	4	4
42	20	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	4	4	3	4	4
44	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	4	4	3	3	3	4	4
45	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	23	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	3	3	4	4
47	21	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	4	4	3	3	4	4	4
48	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	4	4	4	3	3	4	4
49	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	4	4	4	3	4	4	4
50	25	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	3	4	3	3	4	4	3
51	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	4	3	4	4	4
53	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	4	4	3	4	4	4	3
54	20	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	4	3	3	4	4
55	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	3	4	3	4	4	4	4
56	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
57	20	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
58	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	3	4	3	4	3
59	23	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	4	4	3	4	4	4	4
60	21	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
61	17	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	3	4	3	4	3	4	3
62	24	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	4	3	4	4	4
63	23	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	3	4	3	3	4	4	4
64	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	3	4	3	4	3	4	4
65	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	4	4	4	4	3	4	4
66	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	3	4	4	3	3	4	4
67	20	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	3	4	4	3	3	4	3
68	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	4	4	3	4	4
69	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
71	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
72	20	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	25	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
75	21	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
77	22	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	4	4	3	4	4	4	4
78	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
79	23	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
80	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
81	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
82	19	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	3	4	3	3	4	4	3
83	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	3	4	4	4	3	4	3
84	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	4	4	3	4	4	4	4
86	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	4	4	3	3	3	4	4
87	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	3	4	4	4	4	4	3
88	21	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	4	4	4	4	3	4	4
89	22	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	4	4	3	3	3	4	4
90	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	3	4	4	4	3	4	4
91	23	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
92	20	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	4	4	3	4	4	4	4
93	29	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S2	4	4	4	4	3	3	3	4	4
94	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	3	4	3	4	3	4	3
96	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	4	4	3	3	4	4	4
97	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	3	4	4	4	3	3	4	4
98	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	3	4	3	4	3	4	4
99	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	4	4	3	4	4
100	22	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	4	4	4	4	3	4	4
101	31	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S2	4	4	4	4	3	4	3	4	4
102	38	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
103	51	Laki-Laki	PNS	S3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
104	32	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	4	4	4	3
105	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	4	4	3	4	4	4	4
106	27	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
108	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
109	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	3	4	3	4	4	4	3
110	22	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	4	4	4	3	3	4	4
112	42	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S2	4	3	3	4	3	4	3	4	4
113	23	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
114	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	4	4	3	4	4
115	37	Laki-Laki	PNS	S2	4	4	3	4	4	4	3	4	4
116	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
117	21	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
118	21	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	23	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	4	4	4	3	3	4	4
120	34	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	Diploma	3	3	3	4	3	3	3	4	4
121	35	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	3	4	4	3	3	4	4
122	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	3	4	4	3	4	4	4

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
123	21	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	4	4	3	3	4	4	4
124	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	3	4	4	3	4	4	4
125	39	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	4	4	3	3	4	4	3
126	33	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S2	4	3	3	4	3	3	3	4	4
127	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	22	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	40	Laki-Laki	PNS	S3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
130	21	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
131	22	Laki-Laki	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	3	4	4	3	4	4	4
132	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	3	4	3	4	4	4	4	4	4
133	21	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	S1	4	4	4	4	3	4	3	4	3
Total Nilai / Unsur					466	468	466	532	471	478	466	529	515
NRR / Unsur					3.504	3.519	3.504	4	3.541	3.594	3.504	3.977	3.872
NRR Tertimbang / U					0.3889	0.3906	0.3889	0.444	0.3931	0.3989	0.3889	0.4414	0.4298
IKM UNIT PELAYANAN					91.612								

Keterangan

- U1 s.d. U9 =Unsur-Unsur pelayanan
- NRR =Nilai rata-rata
- IKM =Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) =Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) =Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur =NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN

NO UNSUR PELAYANAN

- U1 Persyaratan
- U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 Waktu Penyelesaian
- U4 Biaya/Tarif
- U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 Kompetensi Pelaksana
- U7 Perilaku Pelaksana
- U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9 Sarana dan prasarana

91.612

Mutu Pelayanan	Rentang
A (Sangat Baik)	88.31 - 100.00
B (Baik)	76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99



KABUPATEN PURBALINGGA

2025

NILAI IKM

94.905

Layanan di
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN
DAERAH

RESPONDEN

Jumlah: 133 Orang

Jenis kelamin: L = 29 Orang / P = 104 Orang

Pendidikan:

- SD 0 Orang
- SMP 0 Orang
- SMA 0 Orang
- DIII 3 Orang
- S1 120 Orang
- S2 8 Orang
- S2 2 Orang

Periode Survey : 2025-01-01 - 2025-12-31

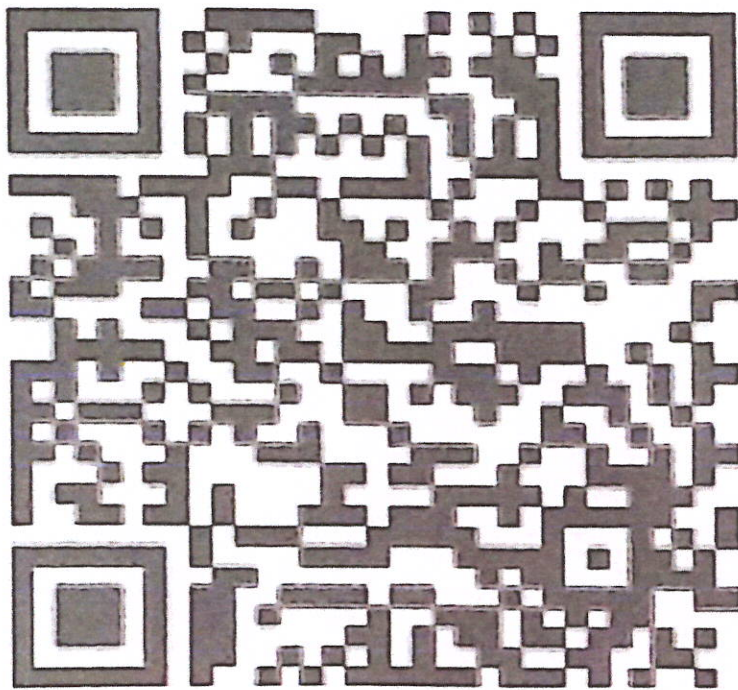
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



7. QR Untuk Pengguna Layanan dipajang di Papan Pengumuman dekat Lobi

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Sesuai dengan Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017
KABUPATEN PURBALINGGA

SCAN QR CODE



Atau Link :
skm.purbalinggakab.go.id

Terimakasih atas partisipasinya
Survey yang saudara isikan sangat berarti
untuk meningkatkan kualitas layanan kami.