



BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025

SEMESTER II



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kita semua dalam keadaan sehat walafiat dalam menjalankan aktifitas sehari-hari.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan dokumen kegiatan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2025 Semester II (dua). Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada bagian pertama, laporan ini memuat tentang pendahuluan yang terdiri atas latar belakang, dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maksud dan tujuan. Bagian kedua tentang pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) hingga penentuan jumlah responden. Pada bagian ketiga tentang hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit Layanan dan Per Unsur Layanan. Bagian keempat berisi tentang analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Bagian terakhir adalah penutup yang meliputi kesimpulan.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi keharusan setiap penyelenggara layanan publik. Penyelenggara layanan publik wajib melakukan survei IKM sebanyak 2 (dua) kali dalam setahun. Laporan yang dihasilkan dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Palu, 17 November 2025

Plt. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Provinsi Sulawesi Tengah



Dr. RUDI DEWANTO, SE., MM
NIP 19701209 199103 1 001

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	4
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	7
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	7
3.2 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan dan Per Unsur Layanan.....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner Hasil Pengolahan Data.....	14

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 mengamankan 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 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi 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 Survei Kepuasan Masyarakat (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 (SKM)

- 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (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 Survei Kepuasan Masyarakat (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 (SKM);

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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ditetapkan oleh Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dengan susunan tim sebagai berikut :

- Penanggung Jawab : SAKILA, S.Sos
- Ketua : ANJAS E. AYUBA, S.STP., MM
- Anggota : MUHAMMAD MUHIDIN, S.Tr.IP

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah 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 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-Oktober 2024	65
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-Desember 2024	25
----	--------------------------------	---------------------------	----

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 480 orang. 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 214 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 480 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

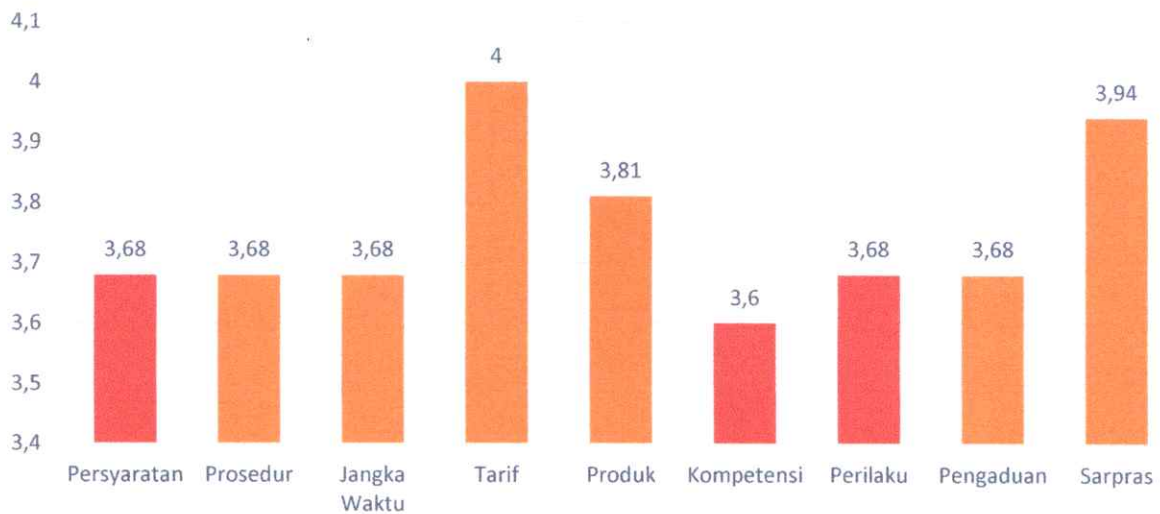
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	221	46%
		PEREMPUAN	259	54%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	93	19%
		DIII	12	3%
		SI	320	67%
		S2	55	11%
3	PEKERJAAN	PNS	42	9%
		TNI	3	1%
		SWASTA	92	19%
		WIRUSAHA	62	13%
		LAINNYA	281	58%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	83	17%
		LAYANAN B	126	27%
		LAINNYA	271	56%

3.2 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan dan Per Unsur Layanan

Pengolahan data menggunakan excel template olah data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan diperoleh hasil sebagai berikut :

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,68	3,68	3,68	4,00	3,81	3,60	3,68	3,68	3,94
Kategori		B	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan		93,82 (A atau Sangat Baik)								

SKM per Unsur pada BPKAD Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2025



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat 6 (enam) unsur yang memperoleh nilai dibawah 3 (tiga) unsur lainnya, yaitu unsur Kesesuaian Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, dan Kualitas Sarana dan prasarana dengan nilai sebesar 3,68, serta unsur Kompetensi Petugas dengan nilai sebesar 3,60 dari 9 (sembilan) unsur yang dilakukan pengukuran.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur pelayanan biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00, unsur layanan penanganan pengaduan dengan nilai sebesar 3,94, dan unsur Kesesuaian Pelayanan dengan nilai sebesar 3,81.

4.2 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.

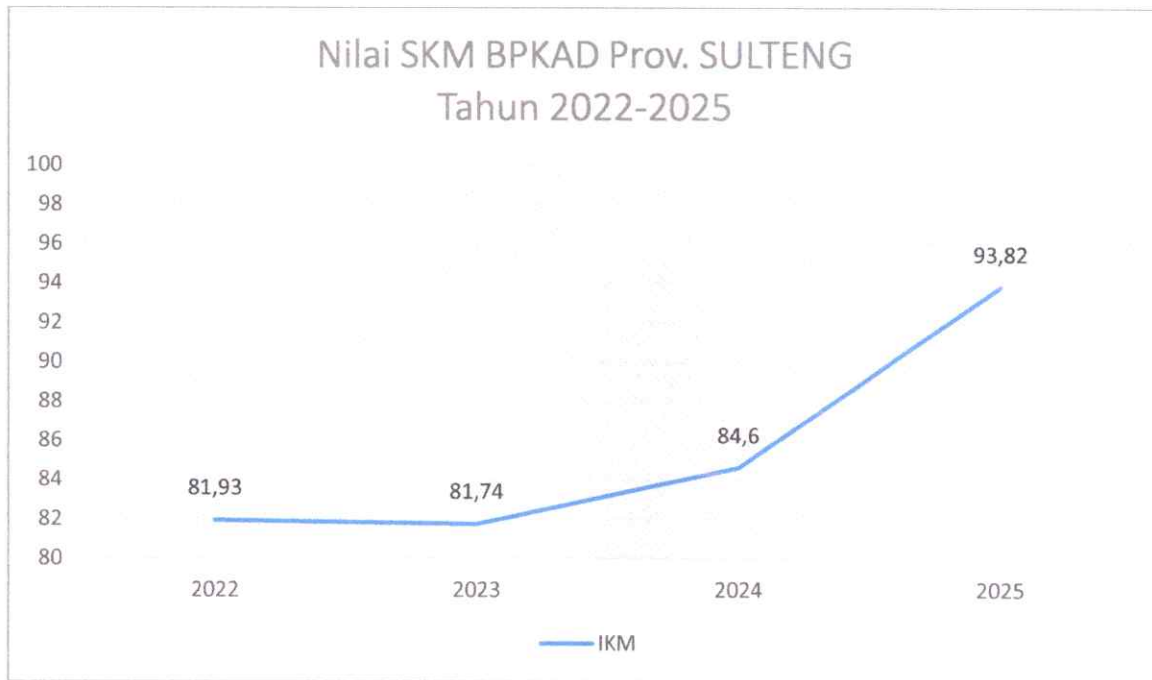
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Persyaratan Pelayan	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan audit atau survei pelayanan untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan. Ini dapat mencakup umpan balik dari pelanggan, hasil survei kepuasan, atau pengamatan langsung terhadap proses pelayanan. Menganalisis data untuk mengetahui di mana pelanggan merasa kurang puas atau ada hambatan dalam pelayanan. 			√	√	...
2	Kompetensi Petugas Pelayan	Melaksanakan pelatihan formal, program mentoring atau pembimbingan dari petugas yang lebih berpengalaman dapat membantu petugas baru untuk belajar lebih cepat dan memahami standar pelayanan yang diharapkan.			√		...

3	Perilaku Petugas Pelayanan	Pelatihan tentang Etika Kerja dan Sikap Profesional bertujuan untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab, disiplin, dan komitmen dalam pekerjaan. Pelatihan ini dapat mencakup topik seperti sikap terhadap pelanggan, etika kerja, dan menjaga kepercayaan pelanggan.		√	√	...
---	---	---	--	---	---	-----

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (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 Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Sangat Baik” dengan nilai SKM 93,82. Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan pelayanan, kompetensi pelaksana, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur pelayanan biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan unsur layanan penanganan pengaduan serta produk layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,81.

Palu, 17 November 2025

Plt. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Provinsi Sulawesi Tengah



Dr. RUDI DEWANTO, SE., MM
NIP 19701209 199103 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Hasil Pengolahan Data

475	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
476	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
477	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
478	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
479	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
480	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
ΣNilai /Unsur	1767	1770	1770	1920	1830	1726	1767	1770	1893	
NRR / unsur	3,681	3,688	3,688	4,000	3,813	3,596	3,681	3,688	3,944	
NRR tertbg/ unsur	0,409	0,410	0,410	0,444	0,424	0,400	0,409	0,410	0,438	*)
										3,753
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										93,825 **)

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,681
U2	Prosedur	3,688
U3	Waktu pelayanan	3,688
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,813
U6	Kompetensi pelaksana	3,596
U7	Perilaku pelaksana	3,681
U8	Sarana dan Prasarana	3,688
U9	Penanganan Pengaduan	3,944

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 93,825 = Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

- 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