



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 2 TAHUN 2023



PUSBINDIKLATREN
KEMENTERIAN PPN/BAPPENAS
PERIODE 1 JULI - 31 DESEMBER
TAHUN 2023



PADA PERIODE
1 JULI - 31 DESEMBER 2023, KAMI
TELAH MELAKUKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KEPADA PENGGUNA LAYANAN

2.773 ORANG
telah berpartisipasi



99.78

Sangat Puas

**Kesesuaian persyaratan
pelayanan dengan jenis
pelayanan**



97.91

Sangat Puas

Pemahaman tentang
kemudahan prosedur
pelayanan di unit ini



94.85

Sangat Puas

**Kecepatan waktu dalam
pemberian pelayanan**



98.78

Sangat Puas

Kesesuaian produk pelayanan
antara yang tercantum dalam
Standar Pelayanan dengan
hasil yang diberikan



99.02

Sangat Puas

**Kompetensi/kemampuan
petugas dalam pelayanan**



99.38

Sangat Puas

Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan



98.00

Sangat Puas

Kualitas sarana dan prasarana



97.77

Sangat Puas

**Penanganan pengaduan
pengguna layanan**



96.26

Sangat Puas

**Indeks Kepuasan Masyarakat
(IKM)**