



# LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



PUSBINDIKLATREN  
KEMENTERIAN PPN/BAPPENAS  
PERIODE 1 APRIL - 30 JUNI  
TAHUN 2024



PADA PERIODE  
1 APRIL- 30 JUNI 2024, KAMI TELAH  
MELAKUKAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KEPADA PENGGUNA LAYANAN

**234 ORANG**

**telah berpartisipasi**



# 89.85

## Sangat Puas

**Kesesuaian persyaratan  
pelayanan dengan jenis  
pelayanan**



# 88.67

## Sangat Puas

**Pemahaman tentang  
kemudahan prosedur  
pelayanan di unit ini**



# 87.07

## Sangat Puas

**Kecepatan waktu dalam  
pemberian pelayanan**



# 100

## Sangat Puas

**Biaya/Tarif dalam Pelayanan**



# 90.17

## Sangat Puas

Kesesuaian Produk Pelayanan  
antara yang Tercantum dalam  
SP dengan Hasil yang Diberikan



# 91.45

## Sangat Puas

**Kompetensi Petugas dalam  
Pelayanan**





# 91.34

## Sangat Puas

**Perilaku Petugas dalam  
Pelayanan Terkait Kesopanan  
dan Keramahan**



# 90.59

## Sangat Puas

**Kualitas Sarana dan Prasarana**



# 88.56

## Sangat Puas

**Penanganan Pengaduan  
Pengguna Layanan**



# 90.85

## Sangat Puas

**Indeks Kepuasan Masyarakat  
(IKM)**