



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



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



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

3.621 ORANG
telah berpartisipasi



96.69

Sangat Puas

**Kesesuaian persyaratan
pelayanan dengan jenis
pelayanan**



94.70

Sangat Puas

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



91.66

Sangat Puas

**Kecepatan waktu dalam
pemberian pelayanan**



95.44

Sangat Puas

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



95.75

Sangat Puas

**Kompetensi/kemampuan
petugas dalam pelayanan**



96.25

Sangat Puas

Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan



94.61

Sangat Puas

Kualitas sarana dan prasarana



94.42

Sangat Puas

Penanganan pengaduan
pengguna layanan



93.87

Sangat Puas

**Indeks Kepuasan Masyarakat
(IKM)**