



BUPATI CILACAP

Cilacap, 18 November 2022

Kepada :

Yth. Menteri PANRB RI
c.q. Deputi Bidang Pelayanan
Publik Kementerian PANRB
Republik Indonesia
di – **JAKARTA**

Nomor : 060/07/20 110
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) bendel
Perihal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2022

Mencukupi Surat Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : B/47/PP.00.01/2022 tanggal 9 Agustus 2022, bersama ini kami kirimkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2022 sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa.



Tembusan :

1. Wakil Bupati Cilacap
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Cilacap



**BUKU LAPORAN PENYUSUNAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

Selamat Datang Di



SISUKMA

Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat

Dinas Komunikasi dan Informatika ©2019 Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

**BAGIAN ORGANISASI
SETDA KABUPATEN CILACAP**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Pemerintah Kabupaten Cilacap dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap melalui Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap selaku unsur pembina pelayanan publik melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan publik selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*) pada Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil SKM yang dilaksanakan oleh masing-masing Bagian di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap yang memuat hasil survey kepada masyarakat dan atau pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan ini merupakan gambaran / tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

MeIalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Cilacap khususnya unit pelayanan terkait dimasa yang akan datang.

Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Cilacap.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahun 2022 ini, dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut analisis IKM guna perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei IKM yang telah dilaksanakan.

Akhirnya harapan kami agar buku laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dan khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.



RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan layanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat kepada pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Cilacap melalui Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan publik selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*) pada Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap sesuai dengan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang dilaksanakan mulai awal April 2019.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan setiap tahun. Laporan SKM Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2022 berisi kompilasi laporan hasil SKM pada masing-masing Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap. Untuk Tahun 2022, sebanyak 119 (seratus sembilan belas) Perangkat Daerah / Unit Kerja atau telah 100% Unit Pelayanan Publik (UPP) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, yang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Nilai rata-rata IKM Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2022 adalah 86,95 dengan kategori Baik (B). Nilai ini meningkat 0,68 dari Nilai IKM Tahun 2021 adalah 86,27.

Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh Unit Pelayanan Publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat/pengguna layanan. Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, upaya-upaya peningkatan pelayanan publik. SKM juga dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 1	Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Cilacap.....	6
Tabel 1	Wilayah Administratif Menurut Kecamatan,Desa/Kelurahan, RT, RW dan Luas Wilayah Per Kecamatan.....	7
Tabel 2	Ketinggian Rata-Rata Kecamatan Kabupaten Cilacap	8
Tabel 3	Data Layanan Yang Diberikan Oleh Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, yang telah ditetapkan dan dilaksanakan survey IKM melalui SISUKMA	10
Tabel 4	Jadwal Pelaksanaan Survei IKM di Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.....	30
Tabel 5	Jumlah Sampel dan Populasi Responden Pelaksanaan Survei IKM di Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.....	31
Tabel 6	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	34
Gambar 7	Jumlah Responden Penerima Layanan Survei IKM Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2022.....	37
Tabel 8	Jumlah Responden, Layanan, Nilai dan Peringkat IKM Tahun 2022 serta Nilai IKM Tahun 2019-2021 pada masing-masing Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi SISUKMA	40
Tabel 9	Hasil survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur	44
Tabel 10	Hasil IKM per unsur Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap 2022.....	51
Tabel 11	Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai dibawah rata – rata IKM Tahun 2022 Pemerintah Kabupaten Cilacap.....	52
Tabel 12	Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM perunsur pelayanan dengan nilai dibawah rata – rata IKM Tahun 2022 Pemerintah Kabupaten Cilacap.....	53

LAMPIRAN

1. Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Cilacap Nomor : 061/ 288 /10/TAHUN 2021 Tanggal 5 April 2022 tentang Pembentukan Tim Penyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Cilacap 2022.
2. Nilai IKM pada Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap
3. Nilai per unsur IKM, Analisis dan Tindak Lanjut pelaksanaan IKM pada Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
C. Sasaran	2
D. Prinsip	3
E. Ruang Lingkup	3
F. Manfaat	3
BAB II PELAKSANAAN SURVEY	3
A. Gambaran Umum Kabupaten Cilacap.....	3
B. Gambaran Pelayanan Publik di Kabupaten Cilacap.....	8
C. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Pelayanan	19
D. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan	23
E. Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	25
F. Pelaksanaan Kegiatan Survei.....	27
G. Variabel Survei.....	27
H. Lokasi Pengumpulan Data.....	29
I. Metode Pengumpulan Data.....	29
J. Bentuk Jawaban	30
K. Waktu Pelaksanaan SKM.....	30
L. Penentuan Jumlah Responden	30
M. Pengolahan Data.....	31
N. Pengolahan dan Analisis Data.....	32
O. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM	34
P. Penyusunan Laporan	35
BAB III ANALISIS	37
A. Hasil Pengolahan Data SKM	37
1. Jumlah Responden SKM	37
2. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat.....	39
B. Nilai Per Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	44
C. Analisis Hasil SKM	51
BAB IV PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Rekomendasi dan Tindak Lanjut.....	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas –asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya – upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam.

Pemerintah Kabupaten Cilacap dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap melalui Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap selaku unsur pembina pelayanan publik melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan publik selaku Penyedia Layanan Publik (Public Services Provider) pada Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 1) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 3) Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyusunan IKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap kinerja unit pelayanan publik dan bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik di suatu unit kerja serta melakukan perbaikan pada unit kerja yang dinilai.

D. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

E. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

F. Ruang Lingkup Survei IKM

Survei IKM pada Kabupaten Cilacap Tahun 2021 dilaksanakan terhadap layanan yang diberikan pada masing-masing Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap sejumlah 1.460 jenis layanan (data sebagaimana tersebut di lampiran laporan ini).

G. Manfaat

Dengan dilakukan SKM 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

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Gambaran Kabupaten Cilacap

Kabupaten Cilacap merupakan Kabupaten terluas di Provinsi Jawa Tengah, dengan jarak terjauh dari barat ke timur adalah 152 Km, dari Kecamatan Dayeuhluhur sampai Kecamatan Nusawungu dan dari utara ke selatan berjarak terjauh 35 Km dari Kecamatan Cilacap kota ke Kecamatan Sampang.

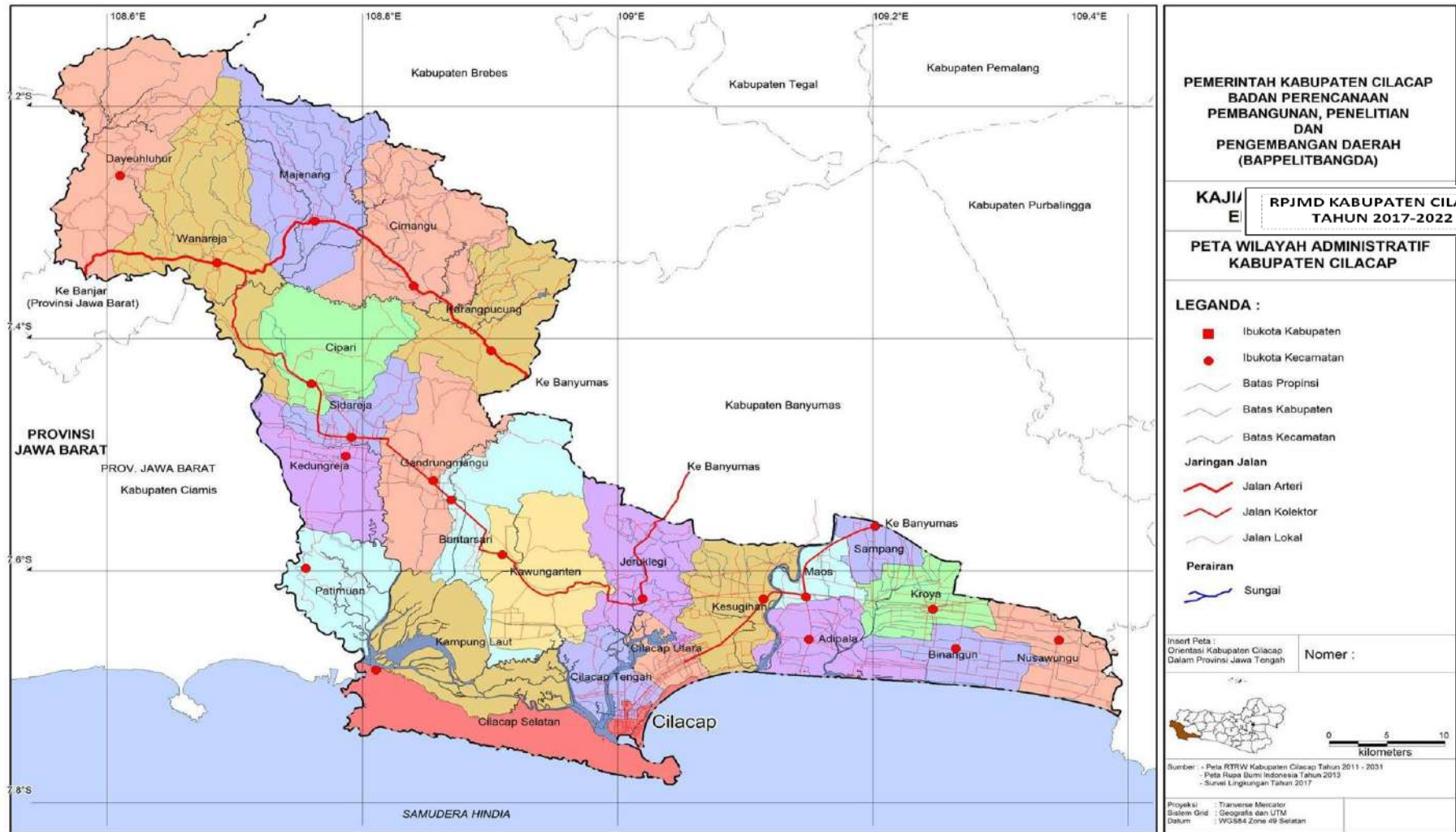
Kabupaten Cilacap dengan batas-batas wilayah administrasi sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kabupaten Brebes dan Kabupaten Kuningan

Sebelah Selatan : Samudra Indonesia

Sebelah Barat : Kabupaten Ciamis, Kota Banjar dan Kabupaten Pangandaran (Provinsi Jawa Barat)

Sebelah Timur : Kabupaten Kebumen, Kabupaten Banyumas



Gambar 1 Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Cilacap

Luas wilayah Kabupaten Cilacap yaitu 213.850 Ha (tidak termasuk P.Nusakambangan seluas 11.511 Ha) atau sekitar 6,94% dari luas Provinsi Jawa Tengah. Kecamatan yang memiliki luas wilayah terluas di Kabupaten Cilacap adalah Kecamatan Wanareja dengan luas 18.973 Ha sedangkan kecamatan dengan luas wilayah terkecil yaitu Kecamatan Cilacap Selatan dengan luas 911 Ha. Secara administratif Kabupaten Cilacap terbagi menjadi 24 Kecamatan; 269 Desa; 15 Kelurahan; 2.319 rukun warga (RW) dan 10.463 rukun tetangga (RT). Secara rinci dapat kita lihat pada tabel 2.1.

Tabel 1
Wilayah Administratif Menurut Kecamatan, Desa/Kelurahan, RT, RW dan Luas Wilayah Per Kecamatan

No.	Kecamatan	Desa	Kelurahan	RT	RW	Luas Wilayah (Ha)
1.	Dayeuhluhur	14	-	386	118	18.506
2.	Wanareja	16	-	665	182	18.973
3.	Majenang	17	-	785	167	13.856
4.	Cimanggu	15	-	446	107	16.744
5.	Karangpucung	14	-	417	107	11.500
6.	Cipari	11	-	363	80	12.147
7.	Sidareja	10	-	293	54	5.495
8.	Kedungreja	11	-	485	93	7.143
9.	Patimuan	7	-	322	79	7.530
10.	Gandrungmangu	14	-	583	88	14.319
11.	Bantarsari	8	-	410	67	9.554
12.	Kawunganten	12	-	468	80	11.743
13.	Kampung Laut	4	-	128	39	14.614
14.	Jeruklegi	13	-	432	83	9.680
15.	Kesugihan	16	-	690	156	8.231
16.	Adipala	16	-	515	118	6.119
17.	Maos	10	-	263	66	2.805
18.	Sampang	10	-	228	72	2.730
19.	Kroya	17	-	550	111	5.883
20.	Binangun	17	-	363	110	5.142
21.	Nusawungu	17	-	452	119	6.126
22.	Cilacap Selatan	-	5	447	73	911
23.	Cilacap Tengah	-	5	421	80	2.215
24.	Cilacap Utara	-	5	351	70	1.884
25.	Pulau Nusakambangan	-	-	-	-	11.511
Jumlah		269	15	10.463	2.319	225.161

Sumber : BPS, Buku Kabupaten Cilacap Dalam Angka 2022

Kabupaten Cilacap terletak diantara 108^o 4' 30" – 109^o 30' 30" (Garis Bujur Timur) serta 7^o 30' - 7^o 45' 20" (Garis Lintang Selatan). Luas Kabupaten Cilacap tercatat 213.850 Ha (tidak termasuk P.Nusakambangan seluas 11.511 Ha), atau sekitar 6,94 persen dari luas Provinsi Jawa Tengah. Kabupaten Cilacap secara geografis terdiri dari wilayah perbukitan, dataran rendah dan pesisir.

Wilayah tertinggi adalah Kecamatan Dayeuhluhur dengan ketinggian rata-rata 198 meter dari permukaan laut dan wilayah terendah adalah Kecamatan Kampung laut dengan ketinggian rata-rata 1 meter dari permukaan laut.

Tabel 2
Ketinggian Rata-Rata Kecamatan Kabupaten Cilacap

No	Kecamatan	Ketinggian Dari Permukaan Laut (m)	Di tempat tertentu
1	Dayeuhluhur	198	Dayeuhluhur
2	Wanareja	25	Wanareja
3	Majenang	23	Majenang
4	Cimanggu	40	Cimanggu
5	Karangpucung	50	Karangpucung
6	Cipari	50	Cipari
7	Sidareja	26	Sidareja
8	Kedungreja	45	Kedungreja
9	Patimuan	5*)	Patimuan
10	Gandrungmangu	15	Gandrungmangu
11	Bantarsari	8*)	Bantarsari
12	Kawunganten	56	Kawunganten
13	Kampung Laut	1*)	Kampung Laut
14	Jeruklegi	9	Jeruklegi
15	Kesugihan	8	Kesugihan
16	Adipala	8	Adipala
17	Maos	8	Maos
18	Sampang	8*)	Sampang
19	Kroya	10	Kroya
20	Binangun	8	Binangun
21	Nusawungu	10	Nusawungu
22	Cilacap Selatan	6	Cilacap Selatan
23	Cilacap Tengah	5	Cilacap Tengah
24	Cilacap Utara	6	Cilacap Utara

Ket: *) Data BMG tidak tersedia, berdasarkan hasil Pendataan Podes 2018, di Ibukota Kecamatan

Sumber : BPS, Kabupaten Cilacap dalam angka, 2020

B. Gambaran Umum Pelayanan Publik di Kabupaten Cilacap

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Kabupaten Cilacap dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Kebijakan

Pemerintah Kabupaten Cilacap telah menetapkan kebijakan pelayanan publik melalui :

- a. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 28 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Mekanisme Pelayanan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap
- b. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap
- c. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 31 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap
- d. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 201 Tahun 2019 tanggal 2 Desember 2019 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 87 Tahun 2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Cilacap
- e. Keputusan Bupati Cilacap Nomor 060/48/10/ Tahun 2017 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan LAPOR SP4N Kabupaten Cilacap

2. Implementasi

- a. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kepala Perangkat Daerah / Unit Kerja Kabupaten Cilacap wajib menetapkan Standar Pelayanan serta mempublikasikan dalam rangka memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sesuai Peraturan Bupati Cilacap Nomor 28 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Mekanisme Pelayanan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap dan Keputusan Kepala Perangkat Daerah / Unit Kerja serta telah mempublikasikan dalam website masing-masing. Kemudian pada tanggal 27 Juni 2022, Pemerintah Kabupaten Cilacap melaksanakan Forum Konsultasi Publik dengan tema Penetapan Standar Pelayanan berdasarkan Perda Pelayanan Publik serta Penilaian Standar Pelayanan Publik melalui Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, yang ditindaklanjuti dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Cilacap Nomor 51 Tahun 2022 tentang Penyusunan Standar Pelayanan, dan Peraturan Bupati Cilacap tentang Penilaian Kinerja Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah Kab Cilacap.

Tabel 3

Data Layanan pada Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap yang telah ditetapkan Standar Pelayanan dan dilaksanakan survey IKM melalui SISUKMA

No	Perangkat Daerah / Unit Kerja	Jumlah Jenis Layanan	Jumlah SP yang telah ditetapkan	Jumlah Layanan SISUKMA
1	2	3	4	5
	SETDA			
1.	BAGIAN UMUM	16	16	16
2.	BAGIAN ORGANISASI	2	2	2
3.	BAGIAN HUKUM	4	4	4
4.	BAGIAN PEMERINTAHAN	7	7	7
5.	BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT	3	3	3
6.	BAGIAN KOMUNIKASI PIMPINAN DAN PROTOKOL	4	4	4
7.	BAGIAN PERENCANAAN DAN KEUANGAN	6	6	6
8.	BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN	3	3	3
9.	BAGIAN PENGADAAN BARANG JASA	5	5	5
10.	BAGIAN PEREKONOMIAN	10	10	10
11.	SEKRETARIAT DPRD	1	1	1
12.	INSPEKTORAT KAB	6	6	6
13.	PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	21	21	21
14.	KESEHATAN	13	13	13
15.	PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	3	3	2
16.	PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR	3	3	2
17.	PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN	3	3	3
18.	SOSIAL	14	14	14
19.	SATPOL PP	8		8
20.	PERHUBUNGAN	17	17	17
21.	LINGKUNGAN HIDUP	12	12	12
22.	PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	121	121	41

1	2	3	4	5
23.	KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	3	2	3
24.	PEMUDA, OLAH RAGA DAN PARIWISATA	1	1	1
25.	PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	1	1	1
26.	KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	9	9	9
27.	PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	9	9	9
28.	KETENAGAKERJAAN DAN PERINDUSTRIAN	17	17	17
29.	PERTANIAN	4	4	4
30.	PANGAN DAN PERKEBUNAN	13		13
31.	PERIKANAN	5	5	5
32.	KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	3		3
33.	KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	25	25	25
34.	PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH	26	26	26
35.	KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH	28	28	28
36.	PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	9		9
37.	BADAN KESBANGPOL	2	2	2
38.	BPBD	5		5
39.	CILACAP UTARA	16	15	16
40.	CILACAP TENGAH	14	14	14
41.	CILACAP SELATAN	16	16	16
42.	ADIPALA	22	14	17
43.	MAOS	25	25	10
44.	BINANGUN	27	27	12
45.	NUSAWUNGU	14		14
46.	KESUGIHAN	17	17	17

1	2	3	4	5
47.	KROYA	45	45	11
48.	SAMPANG	19		19
49.	KAWUNGANTEN	14	14	4
50.	JERUKLEGI	13	13	13
51.	BANTARSARI	19	19	12
52.	SIDAREJA	15	15	12
53.	WANAREJA	12	12	12
54.	PATIMUAN	12	12	11
55.	CIMANGGU	22		22
56.	KEDUNGREJA	24	24	10
57.	KARANGPUCUNG	17	11	17
58.	CIPARI	12	12	12
59.	MAJENANG	12	12	6
60.	GANDRUNGMANGU	24	24	10
61.	DAYEUHLUHUR	8		8
62.	KAMPUNG LAUT	18		18
63.	RSUD CILACAP	22	22	22
64.	RSUD MAJENANG	10	10	10
65.	UPT LABKESDA	6		6
	PUSKESMAS			
66.	ADIPALA 1	13	12	13
67.	ADIPALA 2	20	20	13
68.	MAOS	20	20	11
69.	KESUGIHAN 1	18	18	10
70.	KESUGIHAN 2	16	16	8
71.	KROYA 1	21	21	10
72.	KROYA 2	21	21	11
73.	NUSAWUNGU 1	17	17	13
74.	NUSAWUNGU 2	15	14	15
75.	SAMPANG	21	21	13
76.	BINANGUN	20	20	11
77.	JERUKLEGI 1	11	11	11
78.	JERUKLEGI 2	17	17	8
79.	KAWUNGANTEN	20	20	11
80.	BANTARSARI	20	20	9
81.	GANDRUNGMANGU 1	21	21	20
82.	GANDRUNGMANGU 2	10	10	10
83.	SIDAREJA	13	13	10

1	2	3	4	5
84.	CIPARI	20	20	20
85.	KEDUNGREJA	17	17	10
86.	KARANGPUCUNG 1	12	10	12
87.	KARANGPUCUNG 2	11	11	11
88.	MAJENANG 1	21	21	12
89.	MAJENANG 2	24	24	14
90.	CIMANGGU 1	18	18	15
91.	CIMANGGU 2	24	24	14
92.	WANAREJA 1	21	20	21
93.	WANAREJA 2	19	19	14
94.	DAYEUHLUHUR 1	20	20	17
95.	DAYEUHLUHUR 2	20	20	20
96.	KAMPUNG LAUT	20	20	12
97.	CILACAP UTARA 1	21	21	8
98.	CILACAP UTARA 2	9	9	9
99.	CILACAP TENGAH 1	9	9	8
100.	CILACAP TENGAH 2	9	9	9
101.	CILACAP SELATAN 1	9	9	9
102.	CILACAP SELATAN 2	13	13	13
103.	PATIMUAN	20	20	18
	KELURAHAN			
104.	KARANGTALUN	10		10
105.	KEBONMANIS	17		17
106.	GUMILIR	14	14	14
107.	MERTASINGA	13		13
108.	TRITIHKULON	13		13
109.	GUNUNGSIMPING	30		30
110.	SIDANEGARA	25		25
111.	DONAN	20		20
112.	LOMANIS	18	10	18
113.	KUTAWARU	21		21
114.	CILACAP	14	14	12
115.	TEGALREJA	17	17	10
116.	TAMBAKREJA	24		24
117.	TEGALKAMULYAN	12		12
118.	SIDAKAYA	12		12
119.	Jumlah Layanan			1.504

Dari tabel dapat dilihat, terdapat 25 (dua puluh lima) UPP yang belum menetapkan Standar Pelayanan sesuai dengan jumlah pelayanan yang diberikan serta dilaksanakan survey IKMnya. Namun dari pelayanan yang diberikan belum semua dilaksanakan survey, dikarenakan keterbatasan obyek penerima pelayanan belum dapat diberikan layanan secara online, masih menggunakan survey manual. Selain itu, keterbatasan sumber daya baik SDM, sarana prasarana, maupun kendala teknis masih menjadi permasalahan yang mendasar pada masing-masing UPP.

b. Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik

Ombudsman Republik Indonesia telah melaksanakan kegiatan penilaian Kepatuhan Pemerintahan Daerah terhadap Standar Pelayanan Publik berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik pada bulan Juli s/d Agustus 2019 dengan menilai 64 (enam puluh empat) produk pelayanan administrasi di Kabupaten Cilacap memperoleh nilai 78,48 dan masuk dalam Zona Kuning dengan Predikat Kepatuhan Sedang. Di Tahun 2021 naik menjadi 88,16 di kategori zona hijau.

Adapun nilai masing-masing produk layanan sebagai berikut :

Raport Penilaian Per Layanan Pada Perangkat Daerah
Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap

NO	PERANGKAT DAERAH	PRODUK LAYANAN	NILAI 2019	NILAI 2021
1	2	3	4	5
1.	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	1. Surat Keterangan Pengganti STTB/IJAZAH/DANEM/SKHU/SKYBS	-	93,68
		2. Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN)	-	93,68
		3. Pengesahan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)	-	93,68
		4. Legalisir STTB/IJAZAH/DANEM/SKHU/SKYBS	-	93,68
		5. Rekomendasi Pendirian Satuan Pendidikan	-	71,51
		6. Rekomendasi Izin Operasional Satuan Pendidikan	-	93,68
		7. Lembaga Pendidikan	-	93,68
		8. Rekomendasi Mutasi Siswa	-	93,68
		9. Layanan BOS	-	87,28
		Nilai Rata-rata Dinas P dan K		-

1	2	3	4	5
2.	DISDUK CAPIL	1. Pembuatan KK	100	95,10
		2. Pembuatan KTP	100	95,10
		3. Penerbitan Akte Kelahiran	100	95,10
		4. Penerbitan Akte Kematian	100	95,10
		5. Penerbitan Akta Perkawinan	100	95,10
		6. Penerbitan Akte Perceraian	-	92,13
		7. Penerbitan Surat Keterangan Belum Menikah	-	82,21
		8. Penerbitan Surat Keterangan Janda / Duda	-	82,21
		9. Penerbitan Akta Pengakuan, Pengesahan dan Pengangkatan Anak	-	90,62
		10. Surat Keterangan Pindah	-	95,10
		Nilai Rata-rata Disdukcapil	100	91,77
3.	DINAS KESE- HATAN	1. Izin Apoteker	93	-
		2. Izin Bidan	93	-
		3. Izin Pengobatan Alternatif	45	-
		4. Izin Perawat	93	-
		5. Izin Praktek Dokter/Dokter Gigi	93	-
		6. Sertifikat Laik Higiene Sanitasi Pangan	87	-
		7. Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi (SLHS) Jasa Boga / Catering	Dinilai di DPMPTSP	82,13
		8. Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)		82,13
		9. Surat Terdaftar Pengobat Tradisional (STPT)	-	82,13
		10. Rekomendasi Izin Operasional Rumah Sakit	-	79,20
		11. Sertifikat Produksi Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)	-	82,13
		12. Rekomendasi Izin Mendirikan Rumah Sakit	-	82,13
		13. Surat Rekomendasi Izin Praktek Dokter Umum, Dokter Gigi, Dokter Spesialis	-	82,13
		14. Rekomendasi Sertifikat Produksi Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)	-	82,13
		15. Sertifikat Produksi Usaha Kecil Obat Tradisional	-	71,35
		16. Rekomendasi Pelayanan Hemodialisa	-	56,43
Nilai Rata-rata Dinas Kesehatan	84	78,87		

1	2	3	4	5
4.	DPMPTSP	1. Izin Apotik	100	-
		2. Izin Toko Obat	100	-
		3. Izin Toko Alat Kesehatan	52	-
		4. Izin Apotek, Toko Obat, Alat Kesehatan dan Optikal	-	92,31
		5. Izin Usaha Industri (IUI)/Tanda Daftar Industri (TDI)	100	92,31
		6. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	100	92,31
		7. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	100	92,31
		8. Izin Usaha Mikro dan Kecil	52	92,31
		9. Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) / Balai Lathan kerja Luar Negeri (BLKLN)	100	92,31
		10. Izin Penyelenggaraan Reklame	100	92,31
		11. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	100	92,31
		12. Izin Lokasi	100	92,31
		13. Izin Pendirian Program/Satuan Pendidikan	100	-
		14. Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal (SPNF)	100	-
		15. Izin Lembaga Pendidikan Formal dan Non Formal	-	92,31
		16. Izin Lingkungan (Amdal/UKL/UPL/SPPL)	52	92,31
		17. Izin Pembuangan Air Limbah	52	
		18. Izin Pembuangan Limbah Cair (SIPLC)	-	92,31
		19. Izin Operasional Pengelolaan Limbah B3 untuk penghasil	52	
		20. Izin Pengelolaan Limbah B3 untuk Usaha Jasa	52	
		21. Izin Operasional Pengelolaan Limbah B3 untuk Kegiatan Penyimpanan	-	92,31
		22. Izin Operasional Klinik	52	
		23. Izin Operasional Rumah Sakit	-	92,31
		24. Izin Pengelolaan Pasar Rakyat, Pusat Perbelanjaan dan Izin Usaha Toko Modern	-	85,91
		25. Izin Usaha Perikanan	-	92,31
		26. Izin Usaha Peternakan	52	92,31
		27. Izin Usaha Perkebunan	52	-
		28. Izin Usaha Tanaman Pangan	52	-
		29. Izin Usaha Holtikultura	52	-
		30. Izin Operasional Yayasan / Panti Asuhan / Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)	-	79,48
		31. Izin Penyelenggaraan Pengendalian dan Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit	-	92,31
		32. Izin Pemanfaatan Ruang Milik Jalan	100	
		33. Izin Usaha Kecil dan Mikro Obat Tradisional	100	
		34. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba	100	

1	2	3	4	5
		35. Tanda Daftar Gudang	100	
		36. Tanda Daftar Usaha Pariwisata	100	
		37. Izin Koperasi Simpan Pinjam	52	
		38. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang	52	
		39. Izin Perluasan industri	52	
		40. Izin Tempat Penampungan Migran Indonesia	52	
		41. Izin Usaha Angkutan Sungai dan Danau	52	
		42. Izin Usaha Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta	52	
		43. Sertifikat Laik Fungsi	52	
		44. Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	52	
		Nilai Rata-rata DPMPTSP	71,88	91,29
5.	DISNAKERIN	1. Pembuatan Kartu Pencari Kerja	97	-
		2. Perpanjangan Surat Tanda Pencari Kerja	97	-
		3. Rekomendasi Cabang Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia	97	-
		Nilai Rata-rata Disnakerin	97	-
6.	BAP-PEDA	1. Surat Keterangan Penelitian	83	-
		Nilai Rata-rata BAPPEDA		
7.	DINAS PERHUBUNGAN	1. Izin Penggunaan Jalan	85	-
		2. Pengujian Kendaraan Bermotor	98	-
		3. Perizinan Angkutan	97	-
		Nilai Rata-rata Dinas Perhubungan	93,33	
8.	DINAS PERTANIAN	1. Surat Keterangan Kesehatan Hewan	40	-
		2. Surat Rekomendasi Izin Praktek Dokter Hewan	40	-
		Nilai Rata-rata Dinas Pertanian	40	
9.	DINAS SOSI-AL	1. Izin Pengumpulan Barang atau Uang	31,5	-
		2. Izin Undian Gratis Berhadiah	31,5	-
		3. Pelayanan Bantuan bagi Korban bencana Alam dan Sosial	90,5	-
		4. Pelayanan Izin Ziarah TMP	90,5	-
		5. Pelayanan Rehabilitasi Anak Nakal dan Terlantar	90,5	-
		6. Rekomendasi Pengangkatan Anak	90,5	-
		7. Rekomendasi Permohonan Bantuan Dana Pemberdayaan Fakir Miskin	90,5	-
		8. Rekomendasi Surat terhadap Orang terlantar	90,5	-
		9. Rekomendasi Verifikasi dan Validasi Pendirian Lembaga Kesejahteraan Sosial	90,5	-
		Nilai Rata-rata Dinas Sosial	77,39	
		Nilai Rata-rata	78,48	88,16
		Zona Kepatuhan	Kuning	Hijau

c. Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelaksanaan pengaduan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap sesuai dengan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 31 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, baik melalui :

- a. LAPOR SP4N Layanan pengaduan 1708 (SMS) dan website:<https://www.lapor.go.id>;
- b. <http://pengaduan.cilacapkab.go.id>, yaitu Laporgub dan Laporbup.
- c. Sarana Pengaduan yang disediakan oleh setiap Perangkat Daerah, yaitu :
Sarana pengaduan yang disediakan oleh setiap Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c sekurang-kurangnya meliputi:
 - (1) kotak/loket pengaduan;
 - (2) ruang penanganan pengaduan pelayanan publik;
 - (3) nomor telepon kantor;
 - (4) WA Pengaduan
 - (5) buku register pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
 - (6) Kotak/loket pengaduan dan ruang penanganan pengaduan pelayanan publik ditempatkan pada lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan.

Khusus untuk pelaksanaan LAPOR SP4N, berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Cilacap, telah dilaksanakan semua Perangkat Daerah/ Unit Kerja di Kabupaten Cilacap dengan menetapkan data Pejabat Penghubung SP4N LAPOR melalui Surat Perintah Bupati Cilacap Nomor : 893.3/1383/ 10 Tanggal 14 Maret 2017 Tentang Penunjukan Pejabat Penghubung pada OPD Di Lingkungan Pemkab Cilacap serta perubahannya apabila terdapat Pejabat Penghubung yang mengalami mutasi jabatan.

d. Indeks Pelayanan Publik

Pemerintah Kabupaten Cilacap ditunjuk Menpan RB RI sebagai role model unit penyelenggara pelayanan publik, yaitu . Untuk tahun 2020 penilaian dilaksanakan secara online, dan Disdukcapil dan DPMPTSP Kabupaten Cilacap yang telah meraih nilai (A) Pelayanan Prima.

e. SMM ISO 9001:2015

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Cilacap juga melaksanakan fasilitasi pendampingan penerapan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 pada Perangkat Daerah/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap. Untuk Tahun 2020 dan 2021 ini, fasilitasi penerapan dan audit sertifikasi dilaksanakan pada Bagian Organisasi Setda Kabupaten Cilacap.

f. SIPPN

Pelaksanaan Penginputan data Informasi Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap telah dilaksanakan pada aplikasi SIPPN <https://sipp.menpan.go.id/webcontrol/login>.

g. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (bagi OPD/Unit kerja yang telah mengikuti di Tahun 2021)

Pelaksanaan KIPP pada tahun 2021 yang diselenggarakan oleh Menpan RB melalui SINOVIK dan oleh Gubernur Jawa Tengah melalui JIPP, telah diikuti oleh beberapa perangkat daerah/unit kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap. Tahun 2021, OPD/Unit Kerja merupakan salah satu unit penyelenggara yang mengikuti KIPP di SINOVIK dan JIPP dan IGA serta LINDA 2021.

C. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Daerah

Perangkat Daerah di Kabupaten Cilacap dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kabupaten Cilacap, sedangkan Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Daerah diatur dengan :

1. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 141 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap.
2. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 142 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Cilacap
3. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 86 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Inspektorat Kabupaten Cilacap.
4. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 165 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Cilacap

5. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 163 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Cilacap
6. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 164 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Cilacap
7. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 144 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap.
8. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 145 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap.
9. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 146 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kabupaten Cilacap
10. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 149 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Cilacap.
11. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 148 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan (DISPERKIMTA) Kabupaten Cilacap
12. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 149 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Kabupaten Cilacap
13. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 93 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Cilacap.
14. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 94 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan (DISHUB) Kabupaten Cilacap jo Peraturan Bupati Cilacap Nomor 28 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 94 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan (DISHUB) Kabupaten Cilacap.
15. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 151 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Cilacap
16. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 152 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cilacap

17. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 153 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Pengendalian Anak (Dinas KB,PP,PA) Kabupaten Cilacap.
18. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 154 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata (Disporapar) Kabupaten Cilacap.
19. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 155 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (Dispermades) Kabupaten Cilacap
20. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 156 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (Dinas Arpus) Kabupaten Cilacap.
21. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 157 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (DPKUKM) Kabupaten Cilacap
22. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 158 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Ketenagakerjaan dan Perindustrian (Disnakerin) Kabupaten Cilacap
23. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 159 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pertanian Kabupaten Cilacap
24. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 161 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Perikanan Kabupaten Cilacap.
25. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 162 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Cilacap.
26. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 150 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cilacap
27. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 40 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Uraian Tugas Lembaga Teknis Daerah Dan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Cilacap.
28. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 111 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Cilacap.

D. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan

1. Visi

Visi pembangunan Kabupaten Cilacap yang tertuang dalam RPJMD Tahun 2017-2022 yang merupakan penjabaran dari tahapan pembangunan periode ketiga RPJPD Kabupaten Cilacap Tahun 2005-2025 adalah sebagai berikut :

“CILACAP SEMAKIN SEJAHTERA SECARA MERATA” “Bangga Mbangun Desa”

Visi tersebut mengandung maksud bahwa Kabupaten Cilacap akan menjadi Kabupaten dengan masyarakat yang sejahtera dan pembangunan yang dilaksanakan merata di seluruh kecamatan. Pencapaian Visi diatas juga memperhatikan Bangga Mbangun Desa yang memiliki 4 (empat) pilar yaitu pendidikan, kesehatan, ekonomi, lingkungan sosial budaya.

Sejahtera, mengandung arti bahwa dalam lima tahun ke depan masyarakat Kabupaten Cilacap akan semakin meningkat kesejahteraannya dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar dan bukan pelayanan dasar urusan pemerintahan maupun sarana dan prasarana penunjang lainnya. Peningkatan kesejahteraan masyarakat memperhatikan aspek lingkungan hidup. Kesejahteraan ini dapat ditunjukkan melalui peningkatan nilai Indeks Pembangunan Manusia (IPM), Indeks Pembangunan Gender (IPG), penurunan angka kemiskinan, peningkatan pertumbuhan ekonomi dan tingkat pengangguran terbuka.

Merata, mengandung arti bahwa pembangunan di Kabupaten Cilacap dapat dirasakan oleh semua masyarakat dan semua wilayah secara berkeadilan. Pembangunan yang merata dapat dilihat dari semakin rendahnya kesenjangan pendapatan antar penduduk dan semakin rendahnya kesenjangan antar wilayah. Peningkatan kualitas pelayanan pemerintah sampai ke pelosok desa dan kecamatan yang menjangkau semua lapisan masyarakat.

Bangga Mbangun Desa merupakan strategi pembangunan dalam rangka mencapai cita-cita Bupati dan Wakil Bupati pada saat Kampanye “Ayo Kerja Mbangun Desa Menuju Cilacap Sejahtera”. Pengertian ayo kerja adalah suatu ajakan dan upaya yang sungguh sungguh, dengan mengerahkan seluruh daya, upaya, tenaga, fikiran dan aset dari semua komponen pemerintah daerah dan masyarakat Kabupaten Cilacap untuk melaksanakan pembangunan secara utuh (kafah) dan berkelanjutan menuju masyarakat yang sejahtera. Ayo Kerja Mbangun Desa menuju Cilacap Sejahtera menjadi dasar dan landasan dalam mewujudkan ***Cilacap to be Singapore of Java.***

Cilacap to be Singapore of Java merupakan konsep Kabupaten Cilacap menjadi pusat pertumbuhan ekonomi di Jawa bagian Selatan dengan mengoptimalkan pengembangan kawasan industri terpadu, yang terhubung dengan fasilitas infrastruktur penunjang (Pelabuhan Tanjung Intan, jalan tol Ciamis-Cilacap-Jogjakarta, Pejagan-Cilacap, terkoneksi dengan jalur kereta api) dan di dukung dengan pengembangan pusat jasa dan perdagangan serta pengembangan kawasan wisata dengan menjaga kelestarian sumber daya alam dan daya dukung lingkungan yang optimal.

Cilacap to be Singapore of Java merupakan konsep pengembangan Kabupaten Cilacap jangka panjang, Rencana strategis jangka menengah Pemerintah Kabupaten Cilacap memfasilitasi kebijakan pemanfaatan ruang untuk mendukung konsep tersebut, salah satunya dengan melakukan revisi Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Cilacap Tahun 2011-2031. Konsep Cilacap to be Singapore of Java bukan berarti Cilacap akan menjadi seperti Singapura dalam waktu 5 tahun kedepan, tetapi konsep ini lebih berorientasi kepada pembangunan pondasi atau pijakan dasar yang disusun dalam masa 5 tahun RPJMD untuk menuju cita-cita tersebut.

2. Misi

Untuk mewujudkan visi diatas maka dirumuskan 5 (lima) misi pembangunan daerah sebagai berikut:

Misi 1. Meningkatkan layanan pendidikan dan kesehatan rohani dan jasmani, serta kesejahteraan sosial dan keluarga.

Pada Misi ini pemerintah Kabupaten Cilacap akan mencapai kondisi pendidikan yang berkualitas, derajat kesehatan masyarakat yang lebih baik, penanganan PMKS sesuai standar pelayanan, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, peningkatan kesetaraan dan keadilan gender, peningkatan penataan desa dan pemanfaatan dana desa, peningkatan kapasitas pemuda dan olahraga, peningkatan minat baca masyarakat serta peningkatan kualitas kebudayaan Kabupaten Cilacap.

Misi 2 Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang profesional bersifat *entrepreneur* dan dinamis dengan mengedepankan prinsip *Good Governance dan Clean Government*.

Pada misi ini pemerintah Kabupaten Cilacap akan mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* dengan meningkatkan nilai akuntabilitas, mewujudkan perencanaan yang terukur dan sinergi dengan penganggaran, meningkatkan kualitas pelayanan publik (administrasi kependudukan catatan sipil, penanganan pertanahan, pelayanan kecamatan serta kelurahan), peningkatan kualitas Aparatur Sipil, peningkatan pemanfaatan persandian dalam komunikasi pemerintahan, dan peningkatan reformasi birokrasi, serta penggunaan teknologi informatika dalam mendukung transparansi dengan *e-goverment (e-planning, e-budgeting, e-sakip e-monitoring evaluasi, dan e-procurement)*.

Misi 3 Mewujudkan demokratisasi, stabilitas keamanan, ketertiban umum, ketentraman dan perlindungan masyarakat.

Pada misi ini Kabupaten Cilacap akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, peningkatan penegakkan peraturan daerah, peningkatan kenyamanan dan keamanan daerah, peningkatan wawasan kebangsaan, peningkatan penanganan bencana.

Misi 4 Mengembangkan perekonomian yang bertumpu pada potensi lokal dan regional.

Pada misi ini Kabupaten Cilacap akan mengembangkan perekonomian berbasis potensi lokal dan ketahanan pangan dengan meningkatkan kualitas usaha mikro menjadi usaha kecil, meningkatkan kualitas koperasi, meningkatkan pelayanan perijinan, meningkatkan nilai investasi (penanaman modal), meningkatkan kualitas klaster-klaster industri dan meningkatkan sarana perdagangan. Serta pemanfaatan dan pemberdayaan potensi pariwisata, pertanian, peternakan dan perikanan. Pembangunan ekonomi yang berwawasan lingkungan.

Misi 5 Mengembangkan dan membangun infrastruktur wilayah dengan memperhatikan aspek lingkungan hidup dalam pemanfaatan sumber daya alam secara berkelanjutan.

Pembangunan wilayah dimulai dengan kualitas infrastruktur yang baik (jalan, jembatan, permukiman, pertanahan dan sumber daya air), kualitas lingkungan yang memadai, pemanfaatan sumber daya alam yang berkelanjutan.

Pesan **mendasar** visi yang dijabarkan dalam misi-misi pembangunan Kabupaten Cilacap dalam waktu lima tahun kedepan adalah untuk membuat masyarakat semakin sejahtera. Karena itulah, dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi diperlukan semangat baru dalam pelaksanaan pembangunan yang berlandaskan nilai dasar bangsa Indonesia dan masyarakat Kabupaten Cilacap khususnya, yakni pembangunan merata dengan semangat:

“Bangga Mbangun Desa”

Makna **Bangga Mbangun Desa** yang terdiri dari 4 (empat) pilar meliputi Pendidikan; Kesehatan; Ekonomi; dan Lingkungan Sosial Budaya sebagaimana tertuang dalam **Peraturan Bupati nomor 76 tahun 2011 tentang Bangga Mbangun Desa** adalah :

1. Sebagai kebijakan dan strategi percepatan (akselerasi) pembangunan;
2. Pedoman bagi lembaga pemerintah, swasta dan masyarakat di wilayah Kabupaten Cilacap secara terpadu dalam pelaksanaan pembangunan yang berorientasi perdesaan;
3. Sebagai pendorong semangat dalam pemberdayaan masyarakat untuk mewujudkan kemajuan desa menuju desa mandiri.
3. **Motto** : “Memberikan Pelayanan Dengan Sepenuh Hati”.
4. **Maklumat / Janji Pelayanan** :
Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

E. Pelaksana Pengumpulan Data

Dalam rangka pelaksanaan pengumpulan data, kami melalui pemberian kuesioner yang harus diisi oleh warga masyarakat yang melaksanakan pelayanan setiap harinya, secara acak dari berbagai lapisan masyarakat sehingga jawaban yang kami dapat sangat bervariasi sehingga data yang kami olah adalah aspirasi masyarakat, adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Perencanaan
2. Persiapan
3. Pelaksanaan
4. Pengolahan data
5. Pelaporan
6. Tindak lanjut

F. Pelaksanaan Kegiatan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, dengan berpedoman pada Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) yang telah ditetapkan dengan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Pebruari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, dengan tahapan sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survey melalui SISUKMA;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

G. Variabel Survei

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Sekretariat Daerah Kabupaten Cilacap 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).

Catatan:

- Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
- Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

H. 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.

I. Metode Pengumpulan Data





Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner IKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing – masing unit pelayanan publik dengan jumlah minimal 100 responden per unit pelayanan, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam kurun waktu melalui SISUKMA.

Teknik kuesioner dapat melalui :

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (e-survei) dengan Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

J. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. tidak sesuai, diberi nilai persepsi 1 dengan gambar emotion  ;
2. kurang sesuai, diberi nilai persepsi 2 dengan gambar emotion  ;
3. sesuai, diberi nilai 3 dengan gambar emotion  ;
4. sangat sesuai, diberi nilai persepsi 4 dengan gambar emotion  .

K. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu bulanan , triwulanan, semesteran dan tahunan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 10 (sepuluh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4

Jadwal Pelaksanaan Survei IKM di Setda Kabupaten Cilacap

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Awal Januari 2022	5
	Laporan Survey IKM Triwulan I		
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2022	56
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 April 2022	1
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	4-5 April 2022	2

	Laporan Survey IKM Triwulan II		
5	Pengumpulan Data	April - Juni 2022	50
6	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Juli 2022	1
7	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	4-5 Juli 2022	2
	Laporan Survey IKM Triwulan III		
8	Pengumpulan Data	Juli - September 2022	59
9	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	3 Oktober 2022	1
10	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	4-5 Oktober 2022	2
	Laporan Survey IKM Triwulan IV		
11	Pengumpulan Data	Oktober 2022	18
12	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Nopember 2022	1
13	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	2-3 Nopember 2022	2
	Laporan Survey IKM Tahun 2022		
14.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	3-4 Nopember 2022	2
15.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	7-10 Nopember 2022	4
		Jumlah Hari	206

L. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada masing-masing Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak minimal 100 orang per masing-masing unit kerja atau disesuaikan dengan hasil kunjungan pelayanan tahun kemarin. 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 SKM 119 unit kerja x 331 orang responden, jadi minimal survey akan dilaksanakan oleh 39.389 orang responden oleh 119 unit kerja.

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

M. Pengolahan Data

Pengolahan data kuesioner survey kepuasan masyarakat yaitu per responden dan per unsur pelayanan kami rekap berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang diisi langsung oleh responden. Kami olah lagi per pelayanan yang diisi oleh 10 responden untuk masing-masing pelayanan dan menghasilkan nilai akhir yang merupakan standar baku sejauh dalam menentukan nilai.

Teknik pengolahan data sebagai berikut:

1. Mengolah data responden
2. Menginput data kuesioner
3. Mendeskripsikan dan menginterpretasikan data
4. Menganalisis tingkat kepuasan setiap jenis layanan
5. Menganalisis tingkat kepuasan setiap unsur pelayanan
6. Menganalisis kontribusi masing-masing unsur pada setiap jenis pelayanan
7. Menganalisis karakteristik masing-masing jenis dan unsur pelayanan

N. Pengolahan Dan Analisis Data

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

- a. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Nilai Penimbang Total Unsur yang Terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (U9); Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

(1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

O. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Tabel 4
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

P. Penyusunan Laporan

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	a
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	b
3.	Waktu Penyelesaian	c
4.	Biaya/Tarif	d
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	e
6.	Kompetensi pelaksana	f
7.	Perilaku pelaksana	g
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	h
9.	Sarana dan Prasarana	i

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X 25 = y
- b) Mutu pelayanan
- c) Kinerja unit pelayanan

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

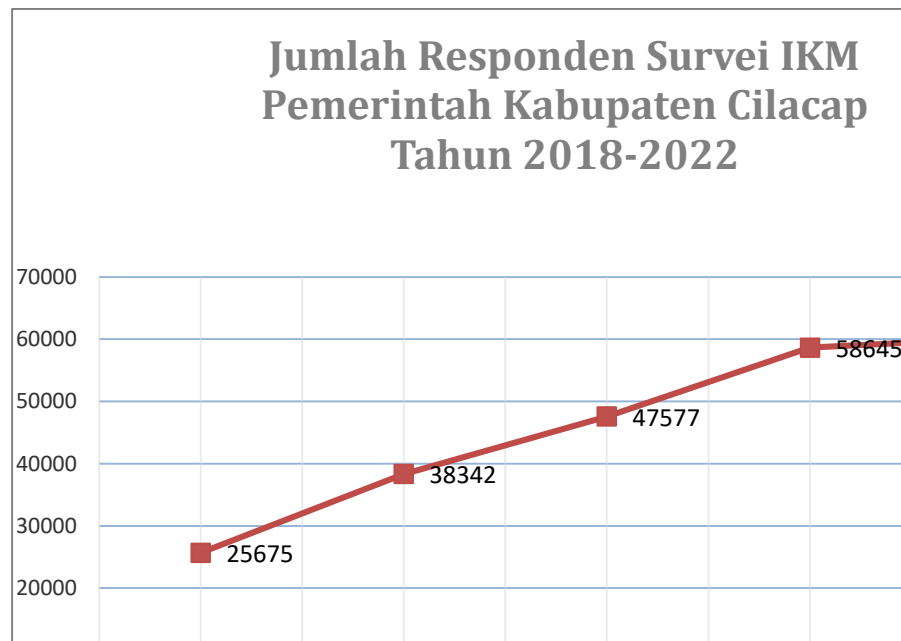
Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

BAB II ANALISIS

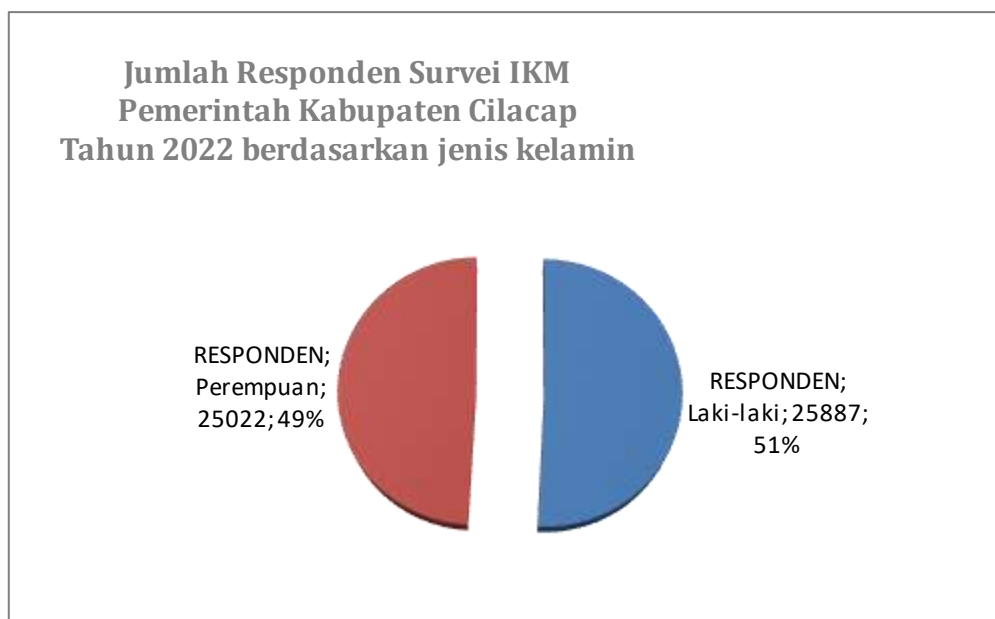
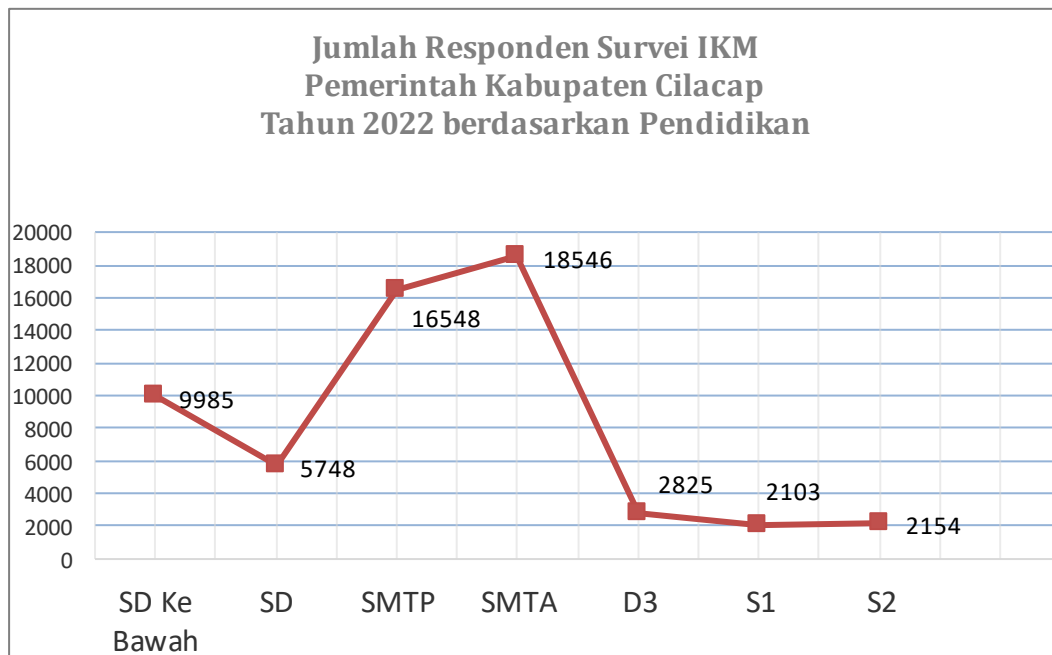
A. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, tren kenaikan jumlah layanan, jumlah responden penerima layanan dan nilai IKM yang diperoleh dapat digambarkan seperti grafik di bawah ini :

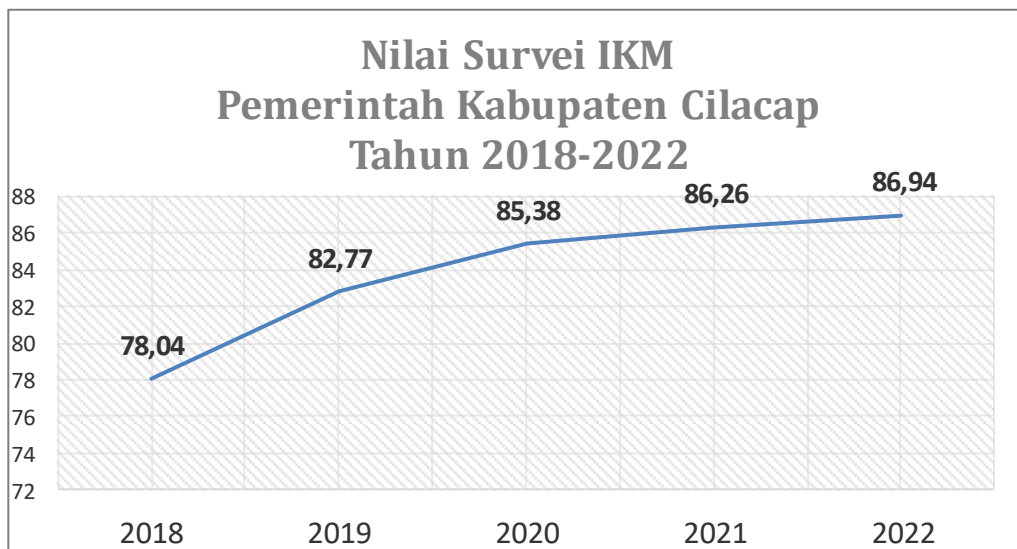


Dari grafik dapat dijelaskan bahwa Tahun 2022 sampai dengan 15 Nopember 2022, sejumlah **60.238** orang responden atau naik 1.593 orang responden dari Tahun 2021 (59.645 orang), yang memberikan surveinya dari 1.501 layanan meningkat 40 jenis layanan dari tahun 2021, yaitu 1.490 jenis layanan yang diberikan, yang juga naik sebanyak 78 jenis layanan Tahun 2020 (1.412 jenis layanan) dan Tahun 2019 (1.375 jenis layanan), ini dikarenakan walaupun pelayanan dilaksanakan secara online, pelanggan masih dapat memberikan hasil surveynya melalui website maupun link yang diberikan, yang berimplikasi pada hasil IKM itu sendiri. ada tren kenaikan di Tahun 2022 , meningkat 0,67 di Tahun 2021 yaitu 86,28 , atau naik sebesar 1,27 point dari Tahun 2020 (85,38) dan Tahun 2019 (82,77) dan masih dengan Peringkat B, dengan rincian jumlah responden sebagai berikut :



2. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai IKM pada Kabupaten Cilacap merupakan nilai rata-rata IKM layanan pada Perangkat Daerah /Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) Kabupaten Cilacap yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dengan jumlah responden 57.400 orang pada 1.460 jenis layanan yang diberikan secara langsung berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan atau sesama pegawai pada saat yang bersangkutan sedang berkonsultasi/pendampingan maupun memerlukan pelayanan lain. sesuai dengan tabel sebagai berikut :



Tabel 3

Jumlah Responden, Nilai dan Peringkat IKM Tahun 2022 pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) pada Kabupaten Cilacap yang melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi SISUKMA

NO	PERANGKAT DAERAH / UNIT KERJA	JML RESPONDEN	NRR	NILAI IKM 2022	PERINGKAT 2022
1	2	3	5	6	7
1.	SEKRETARIAT DPRD	91	3,27	81,81	B
2.	INSPEKTORAT	144	3,62	90,42	A
3.	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	1266	3,35	83,69	B
4.	DINAS KESEHATAN	89	3,40	85,11	B
5.	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	258	3,60	90,06	A
6.	DINAS PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR	198	3,44	86,11	B
7.	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERUMAHAN DAN PERTANAHAN	249	3,38	84,61	B
8.	DINAS SOSIAL	171	3,34	83,61	B
9.	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	362	3,44	86,08	B
10.	DINAS PERHUBUNGAN	1843	3,82	95,47	A
11.	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	2083	3,63	90,67	A
12.	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	508	3,26	81,42	B
13.	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	211	3,66	91,47	A
14.	DINAS KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	139	3,51	87,75	B
15.	DINAS PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA	119	3,50	87,53	B
16.	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	229	3,33	83,28	B
17.	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	2067	3,70	92,58	A
18.	DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	425	3,28	82,08	B
19.	DINAS KETENAGAKERJAAN DAN PERINDUSTRIAN		3,44	86,11	B
20.	DINAS PERTANIAN	316	3,57	89,17	A
21.	DINAS PANGAN DAN PERKEBUNAN	71	3,34	83,47	B
22.	DINAS PERIKANAN	381	3,87	96,81	A
23.	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	219	3,54	88,39	A

1	2	3	4	5	6
24.	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH	82	3,63	91	A
25.	BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH	170	3,69	92,25	A
26.	BADAN PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	518	3,34	83,61	B
27.	BADAN KESBANGPOL	127	3,93	98,25	A
28.	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	29	4,00	100,00	A
29.	KECAMATAN CILACAP UTARA	603	3,60	89,97	A
30.	KECAMATAN CILACAP TENGAH	508	3,51	87,64	B
31.	KECAMATAN CILACAP SELATAN	562	3,54	88,53	A
32.	KECAMATAN ADIPALA	225	3,36	84,00	B
33.	KECAMATAN BANTARSARI	275	3,46	86,47	B
34.	KECAMATAN BINANGUN	539	3,54	88,47	A
35.	KECAMATAN CIMANGGU	408	3,84	95,97	A
36.	KECAMATAN CIPARI	1498	3,64	91,03	A
37.	KECAMATAN DAYEULUHUR	349	3,53	88,14	B
38.	KECAMATAN GANDRUNGMANGU	830	3,40	84,97	B
39.	KECAMATAN JERUKLEGI	203	3,46	86,61	B
40.	KECAMATAN KAMPUNG LAUT	121	3,10	77,61	B
41.	KECAMATAN KARANGPUCUNG	368	3,38	84,39	B
42.	KECAMATAN KAWUNGANTEN	291	3,60	89,89	A
43.	KECAMATAN KEDUNGREJA	2123	3,40	84,89	B
44.	KECAMATAN KESUGIHAN	395	3,37	84,36	B
45.	KECAMATAN KROYA	187	3,48	87,00	B
46.	KECAMATAN MAJENANG	846	3,49	87,28	B
47.	KECAMATAN MAOS	1549	3,41	85,33	B
48.	KECAMATAN NUSAWUNGU	625	3,54	88,58	A
49.	KECAMATAN PATIMUAN	146	3,37	84,14	B
50.	KECAMATAN SAMPANG	252	3,48	86,92	B
51.	KECAMATAN SIDAREJA	1138	3,43	85,67	B
52.	KECAMATAN WANAREJA	202	3,53	88,31	B
53.	RSUD CILACAP	2765	3,34	83,44	B
54.	RSUD MAJENANG	1165	3,46	86,53	B
55.	PUSKESMAS ADIPALA I	386	3,28	82,06	B
56.	PUSKESMAS ADIPALA II	286	3,48	86,94	B
57.	PUSKESMAS BANTARSARI	457	3,30	82,42	B
58.	PUSKESMAS BINANGUN	754	3,69	92,36	A
59.	PUSKESMAS CILACAP SELATAN I	1075	3,49	87,31	B
60.	PUSKESMAS CILACAP SELATAN II	651	3,30	82,39	B
61.	PUSKESMAS CILACAP TENGAH I	820	3,45	86,25	B

1	2	3	4	5	6
62.	PUSKESMAS CILACAP TENGAH II	329	3,40	84,92	B
63.	PUSKESMAS CILACAP UTARA I	520	3,47	86,83	B
64.	PUSKESMAS CILACAP UTARA II	277	3,17	79,14	B
65.	PUSKESMAS CIMANGGU I	628	3,34	83,39	B
66.	PUSKESMAS CIMANGGU II	383	3,39	84,75	B
67.	PUSKESMAS CIPARI	1279	3,46	86,42	B
68.	PUSKESMAS DAYEUHLUHUR I	370	3,59	89,78	A
69.	PUSKESMAS DAYEUHLUHUR II	540	3,90	97,42	A
70.	PUSKESMAS GANDRUNGMANGU I	523	3,23	80,67	B
71.	PUSKESMAS GANDRUNGMANGU II	377	3,10	77,61	B
72.	PUSKESMAS JERUKLEGI I	171	3,48	86,92	B
73.	PUSKESMAS JERUKLEGI II	380	3,20	79,89	B
74.	PUSKESMAS KAMPUNGLAUT	321	3,10	77,61	B
75.	PUSKESMAS KARANGPUCUNG I	71	3,52	88,03	B
76.	PUSKESMAS KARANGPUCUNG II	277	3,27	81,72	B
77.	PUSKESMAS KAWUNGANTEN	385	3,06	76,50	C
78.	PUSKESMAS KEDUNGREJA	331	3,68	92,06	A
79.	PUSKESMAS KESUGIHAN I	538	3,30	82,61	B
80.	PUSKESMAS KESUGIHAN II	309	3,39	84,86	B
81.	PUSKESMAS KROYA I	2193	3,33	83,19	B
82.	PUSKESMAS KROYA II	998	3,45	86,14	B
83.	PUSKESMAS MAJENANG I	243	3,76	93,92	A
84.	PUSKESMAS MAJENANG II	484	3,55	88,75	A
85.	PUSKESMAS MAOS	1167	3,34	83,42	B
86.	PUSKESMAS NUSAWUNGU I	1443	3,40	85,00	B
87.	PUSKESMAS NUSAWUNGU II	424	3,31	82,75	B
88.	PUSKESMAS PATIMUAN	642	3,53	88,31	B
89.	PUSKESMAS SAMPANG	721	3,51	87,67	B
90.	PUSKESMAS SIDAREJA	576	3,55	88,86	A
91.	PUSKESMAS WANAREJA I	219	3,12	78,08	B
92.	PUSKESMAS WANAREJA II	342	3,24	81,06	B
93.	LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH	298	3,64	91,00	A
94.	KELURAHAN GUMILIR	904	3,50	87,39	B
95.	KELURAHAN MERTASINGA	368	3,37	84,36	B
96.	KELURAHAN KEBONMANIS	162	3,53	88,14	B
97.	KELURAHAN TRITIH KULON	242	3,35	83,69	B
98.	KELURAHAN KARANGTALUN	231	3,53	88,22	B
99.	KELURAHAN LOMANIS	475	3,69	92,28	A
100.	KELURAHAN SIDANEGARA	1025	3,58	89,50	A
101.	KELURAHAN GUNUNGSIMPING	264	3,82	95,39	A
102.	KELURAHAN DONAN	148	3,99	99,67	A
103.	KELURAHAN KUTAWARU	322	3,42	85,53	B

1	2	3	4	5	6
104.	KELURAHAN TAMBAKREJA	200	3,19	79,78	B
105.	KELURAHAN TEGALREJA	182	3,53	88,14	B
106.	KELURAHAN TEGALKAMULYAN	428	3,94	98,53	A
107.	KELURAHAN SIDAKAYA	54	3,36	84,11	B
108.	BAGIAN PEMERINTAHAN	109	3,48	87,00	B
109.	BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT	39	3,56	89,06	A
110.	BAGIAN HUKUM	298	3,07	76,64	B
111.	BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SDA	165	3,51	87,72	B
112.	BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN	486	3,74	93,47	A
113.	BAGIAN PENGADAAN BARANG JASA	9045	3,62	90,44	A
114.	BAGIAN KOMUNIKASI PIMPINAN DAN PROTOKOL	39	3,56	88,94	A
115.	BAGIAN PERENCANAAN DAN KEUANGAN	208	3,33	83,33	B
116.	BAGIAN UMUM	600	3,54	88,47	A
117.	BAGIAN ORGANISASI	90	3,70	92,39	A
	Jumlah IKM Pemkab Cilacap	60.235	3,48	86,94	B

A. Nilai Per Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kabupaten Cilacap dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 7

Hasil survei IKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Cilacap

NO	PERANGKAT DAERAH / UNIT KERJA	NILAI UNSUR PELAYANAN									NRR	NILAI IKM 2021
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	SEKRETARIAT DPRD	3,32	3,33	3,29	3,48	3,29	3,27	3,24	3,13	3,1	3,27	81,81
2.	INSPEKTORAT	3,55	3,53	3,54	3,58	3,65	3,65	3,69	3,67	3,69	3,62	90,42
3.	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	3,35	3,33	3,23	3,45	3,36	3,38	3,38	3,34	3,31	3,35	83,69
4.	DINAS KESEHATAN	3,49	3,48	3,40	3,37	3,34	3,39	3,40	3,38	3,39	3,40	85,11
5.	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	3,54	3,53	3,60	3,64	3,66	3,60	3,59	3,61	3,65	3,60	90,06
6.	DINAS PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR	3,40	3,45	3,39	3,48	3,49	3,48	3,43	3,45	3,43	3,44	86,11
7.	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERUMAHAN DAN PERTANAHAN	3,37	3,39	3,25	3,51	3,49	3,46	3,45	3,37	3,17	3,38	84,61

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
8.	DINAS SOSIAL	3,46	3,41	3,33	3,51	3,39	3,33	3,36	3,39	2,92	3,34	83,61
9.	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	3,48	3,50	3,48	3,20	3,17	3,47	3,67	3,54	3,48	3,44	86,08
10.	DINAS PERHUBUNGAN	3,88	3,74	3,83	3,79	3,85	3,78	3,84	3,79	3,87	3,82	95,47
11.	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	3,61	3,59	3,58	3,80	3,59	3,60	3,57	3,60	3,70	3,63	90,67
12.	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	3,26	3,28	3,23	3,32	3,28	3,26	3,24	3,24	3,20	3,26	81,42
13.	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	3,51	3,49	3,48	3,90	3,54	3,66	3,74	3,68	3,93	3,66	91,47
14.	DINAS KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	3,59	3,45	3,37	3,50	3,54	3,55	3,50	3,53	3,56	3,51	87,75
15.	DINAS PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA	3,65	3,64	3,66	3,56	3,41	3,44	3,46	3,36	3,33	3,50	87,53
16.	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	3,31	3,29	3,31	3,45	3,33	3,34	3,36	3,28	3,31	3,33	83,28
17.	DINAS KEARSIPAN & PERPUSTAKAAN	3,79	3,76	3,76	3,75	3,74	3,80	3,78	3,72	3,23	3,70	92,58
18.	DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	3,22	3,28	3,22	3,22	3,25	3,37	3,32	3,28	3,39	3,28	82,08
19.	DINAS KETENAGAKERJAAN DAN PERINDUSTRIAN	3,52	3,40	3,40	3,38	3,39	3,44	3,45	3,49	3,53	3,44	86,11
20.	DINAS PERTANIAN	3,43	3,46	3,34	4,00	3,82	3,53	3,59	3,46	3,47	3,57	89,17
21.	DINAS PANGAN DAN PERKEBUNAN	3,39	3,23	3,15	3,70	3,39	3,28	3,44	3,32	3,15	3,34	83,47
22.	DINAS PERIKANAN	3,93	3,92	3,85	3,99	3,90	3,88	3,82	3,86	3,70	3,87	96,81
23.	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	3,49	3,57	3,51	3,60	3,56	3,50	3,53	3,43	3,63	3,54	88,39
24.	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH	3,66	3,60	3,57	3,79	3,56	3,67	3,66	3,62	3,55	3,63	91

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
25.	BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH	3,65	3,64	3,63	3,73	3,68	3,72	3,76	3,71	3,69	3,69	92,25
26.	BADAN PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	3,21	3,19	3,21	3,82	3,83	3,22	3,22	3,18	3,22	3,34	83,61
27.	BADAN KESBANGPOL	3,96	3,96	3,94	3,94	3,94	3,95	3,96	3,91	3,81	3,93	98,25
28.	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100
29.	KECAMATAN CILACAP UTARA	3,68	3,52	3,58	3,56	3,58	3,57	3,63	3,60	3,67	3,60	89,97
30.	KECAMATAN CILACAP TENGAH	3,35	3,40	3,36	3,83	3,39	3,49	3,51	3,69	3,53	3,51	87,64
31.	KECAMATAN CILACAP SELATAN	3,46	3,52	3,57	3,65	3,55	3,56	3,54	3,50	3,52	3,54	88,53
32.	KECAMATAN ADIPALA	3,40	3,37	3,37	3,28	3,29	3,37	3,56	3,29	3,31	3,36	84,00
33.	KECAMATAN BANTARSARI	3,41	3,39	3,33	3,76	3,55	3,44	3,38	3,44	3,43	3,46	86,47
34.	KECAMATAN BINANGUN	3,51	3,52	3,54	3,51	3,54	3,56	3,55	3,56	3,56	3,54	88,47
35.	KECAMATAN CIMANGGU	3,95	3,81	3,80	3,87	3,85	3,81	3,80	3,90	3,76	3,84	95,97
36.	KECAMATAN CIPARI	3,72	3,59	3,67	3,52	3,69	3,60	3,68	3,58	3,72	3,64	91,03
37.	KECAMATAN DAYEUHLUHUR	3,60	3,59	3,33	3,93	3,93	3,54	3,31	3,32	3,18	3,53	88,14
38.	KECAMATAN GANDRUNGMANGU	3,33	3,34	3,33	3,51	3,49	3,43	3,41	3,37	3,38	3,40	84,97
39.	KECAMATAN JERUKLEGI	3,44	3,46	3,40	3,81	3,42	3,51	3,54	3,34	3,26	3,46	86,61
40.	KECAMATAN KAMPUNG LAUT	3,03	3,09	3,12	3,06	2,93	3,21	3,40	3,10	3,00	3,10	77,61
41.	KECAMATAN KARANGPUCUNG	1,47	3,51	3,42	3,90	3,51	3,59	3,60	3,58	3,80	3,38	84,39
42.	KECAMATAN KAWUNGANTEN	3,72	3,72	3,58	3,69	3,68	3,68	3,56	3,51	3,22	3,60	89,89
43.	KECAMATAN KEDUNGREJA	3,29	3,24	3,12	3,86	3,47	3,18	3,47	3,42	3,51	3,40	84,89
44.	KECAMATAN KESUGIHAN	3,25	3,25	3,30	3,30	3,40	3,44	3,46	3,48	3,49	3,37	84,36
45.	KECAMATAN KROYA	3,60	3,51	3,36	3,53	3,50	3,51	3,44	3,42	3,45	3,48	87,00
46.	KECAMATAN MAJENANG	3,41	3,57	3,39	3,61	3,47	3,50	3,49	3,66	3,32	3,49	87,28
47.	KECAMATAN MAOS	3,10	3,34	3,39	3,68	3,68	3,51	3,33	3,34	3,35	3,41	85,33
48.	KECAMATAN NUSAWUNGU	3,48	3,60	3,48	3,59	3,49	3,60	3,50	3,62	3,53	3,54	88,58

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
49.	KECAMATAN PATIMUAN	3,30	3,33	3,25	3,62	3,39	3,34	3,36	3,36	3,34	3,37	84,14
50.	KECAMATAN SAMPANG	3,50	3,53	3,44	3,55	3,52	3,49	3,47	3,41	3,38	3,48	86,92
51.	KECAMATAN SIDAREJA	3,49	3,47	3,47	3,47	3,44	3,45	3,38	3,35	3,32	3,43	85,67
52.	KECAMATAN WANAREJA	3,51	3,58	3,52	3,53	3,46	3,58	3,62	3,55	3,44	3,53	88,31
53.	RSUD CILACAP	3,33	3,29	3,19	3,41	3,41	3,37	3,39	3,31	3,34	3,34	83,44
54.	RSUD MAJENANG	3,22	3,21	3,55	3,82	3,27	3,44	3,82	3,46	3,36	3,46	86,53
55.	PUSKESMAS ADIPALA I	3,41	3,31	3,11	3,37	3,20	3,32	3,31	3,32	3,19	3,28	82,06
56.	PUSKESMAS ADIPALA II	3,47	3,47	3,47	3,49	3,47	3,50	3,49	3,47	3,47	3,48	86,94
57.	PUSKESMAS BANTARSARI	3,21	3,25	3,08	3,50	3,34	3,28	3,29	3,49	3,23	3,30	82,42
58.	PUSKESMAS BINANGUN	3,72	3,70	3,68	3,66	3,68	3,69	3,69	3,71	3,72	3,69	92,36
59.	PUSKESMAS CILACAP SELATAN I	3,56	3,55	3,54	3,46	3,44	3,47	3,48	3,45	3,48	3,49	87,31
60.	PUSKESMAS CILACAP SELATAN II	3,45	3,38	3,07	3,30	3,37	3,29	3,28	3,23	3,29	3,30	82,39
61.	PUSKESMAS CILACAP TENGAH I	3,44	3,51	3,38	3,45	3,43	3,47	3,45	3,45	3,47	3,45	86,25
62.	PUSKESMAS CILACAP TENGAH II	3,40	3,32	3,25	3,51	3,43	3,45	3,46	3,38	3,37	3,40	84,92
63.	PUSKESMAS CILACAP UTARA I	3,74	3,16	3,72	3,19	3,68	3,20	3,64	3,26	3,67	3,47	86,83
64.	PUSKESMAS CILACAP UTARA II	3,04	3,07	3,06	3,11	3,17	3,10	3,05	3,10	3,79	3,17	79,14
65.	PUSKESMAS CIMANGGU I	3,28	3,28	3,19	3,40	3,35	3,41	3,43	3,37	3,31	3,34	83,39
66.	PUSKESMAS CIMANGGU II	3,40	3,36	3,30	3,44	3,39	3,48	3,41	3,40	3,33	3,39	84,75
67.	PUSKESMAS CIPARI	3,41	3,42	3,40	3,51	3,52	3,51	3,45	3,43	3,46	3,46	86,42
68.	PUSKESMAS DAYEUHLUHUR I	3,59	3,56	3,54	3,64	3,58	3,64	3,61	3,59	3,57	3,59	89,78
69.	PUSKESMAS DAYEUHLUHUR II	3,95	3,94	3,90	3,90	3,94	3,91	3,93	3,89	3,71	3,90	97,42
70.	PUSKESMAS GANDRUNGMANGU I	3,15	3,17	3,12	3,30	3,27	3,26	3,24	3,25	3,28	3,23	80,67
71.	PUSKESMAS GANDRUNGMANGU II	3,01	3,04	3,06	3,10	3,12	3,12	3,21	3,14	3,14	3,10	77,61
72.	PUSKESMAS JERUKLEGI I	3,56	3,53	3,39	3,52	3,44	3,51	3,43	3,51	3,40	3,48	86,92
73.	PUSKESMAS JERUKLEGI II	3,13	3,13	3,15	3,18	3,21	3,25	3,28	3,21	3,22	3,20	79,89
74.	PUSKESMAS KAMPUNGLAUT	3,27	3,37	2,89	3,21	3,20	3,14	3,14	2,91	2,81	3,10	77,61

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
75.	PUSKESMAS KARANGPUCUNG I	3,45	3,46	3,35	3,79	3,61	3,44	3,56	3,52	3,51	3,52	88,03
76.	PUSKESMAS KARANGPUCUNG II	3,21	3,19	3,18	3,46	3,30	3,32	3,29	3,39	3,08	3,27	81,72
77.	PUSKESMAS KAWUNGANTEN	3,01	3,17	2,92	3,09	3,03	3,11	3,04	3,09	3,08	3,06	76,50
78.	PUSKESMAS KEDUNGREJA	3,62	3,69	3,67	3,62	3,69	3,70	3,71	3,72	3,72	3,68	92,06
79.	PUSKESMAS KESUGIHAN I	3,31	3,34	3,21	3,36	3,31	3,36	3,33	3,27	3,25	3,30	82,61
80.	PUSKESMAS KESUGIHAN II	3,36	3,39	3,29	3,43	3,47	3,45	3,39	3,39	3,38	3,39	84,86
81.	PUSKESMAS KROYA I	3,32	3,35	3,26	3,40	3,36	3,35	3,31	3,32	3,28	3,33	83,19
82.	PUSKESMAS KROYA II	3,47	3,48	3,45	3,40	3,43	3,48	3,35	3,48	3,47	3,45	86,14
83.	PUSKESMAS MAJENANG I	3,89	3,85	3,76	3,73	3,62	3,70	3,76	3,74	3,76	3,76	93,92
84.	PUSKESMAS MAJENANG II	3,55	3,56	3,53	3,62	3,62	3,54	3,51	3,54	3,48	3,55	88,75
85.	PUSKESMAS MAOS	3,34	3,34	3,34	3,33	3,32	3,34	3,34	3,34	3,34	3,34	83,42
86.	PUSKESMAS NUSAWUNGU I	3,26	3,29	3,18	3,51	3,50	3,49	3,49	3,42	3,46	3,40	85,00
87.	PUSKESMAS NUSAWUNGU II	3,29	3,22	3,19	3,51	3,50	3,21	3,24	3,41	3,22	3,31	82,75
88.	PUSKESMAS PATIMUAN	3,52	3,52	3,51	3,51	3,51	3,53	3,56	3,56	3,57	3,53	88,31
89.	PUSKESMAS SAMPANG	3,49	3,51	3,46	3,53	3,53	3,52	3,55	3,49	3,48	3,51	87,67
90.	PUSKESMAS SIDAREJA	3,55	3,57	3,49	3,64	3,51	3,61	3,56	3,45	3,61	3,55	88,86
91.	PUSKESMAS WANAREJA I	3,13	3,17	3,01	3,23	3,06	3,09	3,12	3,04	3,26	3,12	78,08
92.	PUSKESMAS WANAREJA II	3,07	3,15	3,15	3,27	3,27	3,33	3,33	3,33	3,28	3,24	81,06
93.	LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH	3,58	3,67	3,59	3,54	3,64	3,70	3,72	3,67	3,65	3,64	91,00
94.	KELURAHAN GUMILIR	3,38	3,40	3,35	3,95	3,40	3,54	3,53	3,46	3,45	3,50	87,39
95.	KELURAHAN MERTASINGA	3,50	3,35	3,36	3,40	3,32	3,40	3,30	3,40	3,34	3,37	84,36
96.	KELURAHAN KEBONMANIS	3,54	3,45	3,50	3,80	3,62	3,66	3,44	3,41	3,31	3,53	88,14
97.	KELURAHAN TRITIH KULON	3,72	3,23	3,22	3,33	3,21	3,33	3,36	3,33	3,40	3,35	83,69
98.	KELURAHAN KARANGTALUN	3,49	3,51	3,41	4,00	3,39	3,49	3,39	3,50	3,58	3,53	88,22
99.	KELURAHAN LOMANIS	3,82	3,79	3,73	3,54	3,56	3,72	3,66	3,71	3,69	3,69	92,28
100.	KELURAHAN SIDANEGARA	3,55	3,54	3,59	3,56	3,58	3,60	3,60	3,60	3,60	3,58	89,50

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
101.	KELURAHAN GUNUNGSIMPING	3,83	3,84	3,85	3,85	3,84	3,84	3,83	3,83	3,63	3,82	95,39
102.	KELURAHAN DONAN	3,98	3,99	3,99	3,98	3,99	3,99	3,99	3,99	3,98	3,99	99,67
103.	KELURAHAN KUTAWARU	3,37	3,40	3,40	3,41	3,43	3,44	3,43	3,45	3,46	3,42	85,53
104.	KELURAHAN TAMBAKREJA	3,30	3,15	3,27	3,12	3,20	3,14	3,19	3,19	3,16	3,19	79,78
105.	KELURAHAN TEGALREJA	3,47	3,47	3,46	3,94	3,67	3,44	3,43	3,43	3,42	3,53	88,14
106.	KELURAHAN TEGALKAMULYAN	3,94	3,94	3,94	3,95	3,95	3,95	3,92	3,94	3,94	3,94	98,53
107.	KELURAHAN SIDAKAYA	3,28	3,46	3,37	3,30	3,61	3,24	3,37	3,28	3,37	3,36	84,11
108.	BAG PEMERINTAHAN	3,61	3,26	3,55	3,36	3,59	3,37	3,62	3,39	3,57	3,48	87,00
109.	BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT	3,90	3,13	3,87	3,13	3,87	3,15	3,90	3,21	3,90	3,56	89,06
110.	BAGIAN HUKUM	3,11	3,01	3,11	3,01	3,11	3,01	3,11	3,02	3,10	3,07	76,64
111.	BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SDA	3,60	3,37	3,57	3,44	3,52	3,39	3,62	3,45	3,62	3,51	87,72
112.	BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN	3,79	3,65	3,78	3,67	3,81	3,69	3,79	3,68	3,79	3,74	93,47
113.	BAGIAN PENGADAAN BARANG JASA	3,85	3,52	3,85	3,49	3,77	3,56	3,82	3,56	3,14	3,62	90,44
114.	BAGIAN KOMUNIKASI PIMPINAN DAN PROTOKOL	3,97	3,05	3,95	3,03	3,95	3,05	3,97	3,05	4,00	3,56	88,94
115.	BAGIAN PERENCANAAN DAN KEUANGAN	3,37	3,32	3,49	3,12	3,31	3,35	3,47	3,21	3,36	3,33	83,33
116.	BAGIAN UMUM	3,86	3,20	3,77	3,25	3,81	3,19	3,80	3,24	3,73	3,54	88,47
117.	BAGIAN ORGANISASI	3,83	3,56	3,67	3,58	3,89	3,57	3,77	3,58	3,81	3,70	92,39
118.	BAGIAN HUKUM	3,11	3,01	3,11	3,01	3,11	3,01	3,11	3,02	3,10	3,07	76,64
119.	BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SDA	3,60	3,37	3,57	3,44	3,52	3,39	3,62	3,45	3,62	3,51	87,72
120.	SEKRETARIAT DAERAH	3,69	3,31	3,66	3,31	3,66	3,33	3,69	3,34	3,60	3,51	87,75
	IKM PEMKAB CILACAP	3,47	3,45	3,42	3,56	3,51	3,48	3,50	3,46	3,46	3,48	86,94

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

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur Kabupaten Cilacap Tahun 2022 sesuai tabel berikut :

Tabel 6
Hasil IKM per unsur Kabupaten Cilacap 2021

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,47
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45
3.	Waktu Penyelesaian	3,42
4.	Biaya/Tarif	3,56
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,51
6.	Kompetensi pelaksana	3,48
7.	Perilaku pelaksana	3,50
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,46
9.	Sarana dan Prasarana	3,46
	Rata-rata	3,48
	Nilai IKM	86,94

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan Nilai IKM **86,94** disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan "B" dan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur "Biaya/Tarif" (3,56) dan "Produk Spesifikasi jenis pelayanan" (3,51), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur "Waktu Penyelesaian" (3,42) dan "Sistem, Mekanisme, dan Prosedur" (3,45).

Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/Tarif dan Produk Spesifikasi jenis pelayanan, sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada Sistem, Mekanisme, dan Prosedur serta Waktu Penyelesaian.

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,48) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

- a. Persyaratan (3,47)
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,45)
- c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,46)
- d. Sarana Prasarana (3,46)

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,45) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam table sebagai berikut :

Tabel 7

Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai dibawah rata – rata pada
(Kabupaten Cilacap)

No	Unsur Pelayanan	NRR	Penjelasan
1	Persyaratan	3,47	<ul style="list-style-type: none"> Masih belum publikasi terkait persyaratan pelayanan serta kurangnya kompetensi pelaksana yang menjelaskan persyaratan yang telah menjadi ketentuan, karena aturan yang mulai berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45	<ul style="list-style-type: none"> Masih belum optimalnya Koordinasi antar perangkat daerah /Kecamatan /Desa/Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,46	<ul style="list-style-type: none"> Belum ditetapkannya media SP4N LAPOR menjadi satu-satunya kanal laporan pengaduan sehingga pengaduan masih ditangani Perangkat Daerah/ Unit Kerja masing-masing dan tanpa evaluasi dari Tim Monev karena tidak/ belum dibentuk kembali.
4	Sarana dan Prasarana	3,45	<ul style="list-style-type: none"> Dikarenakan sarana prasarana pelayannya belum memadai, dikarenakan anggaran pemeliharaan dan pengadaan sarana dan prasarana dikurangi dengan adanya refocusing anggaran untuk COVID-19, serta adanya kebutuhan anggaran untuk kebijakan untuk bantuan sosial kepada masyarakat.

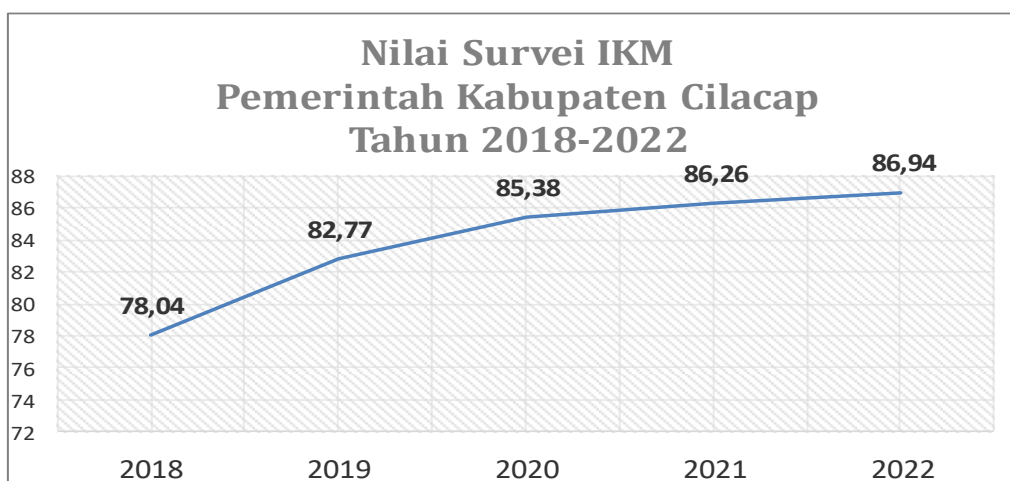
Tabel 8Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM pada
Kabupaten Cilacap

NO	Prioritas Unsur Pelayanan	Program/ Kegiatan	Waktu Triwulan 2022				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Persyaratan	Dilaksanakannya publikasi terkait persyaratan pelayanan melalui website / media sosial.	√	√	√	√	Petugas PPID masing-masing Perangkat Daerah / Unit Kerja
		Mengarahkan pelaksana agar menguasai persyaratan pelayanan	√	√	√	√	Penanggungjawab pelayanan pada masing-masing Perangkat Daerah / Unit Kerja
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Dilaksanakan Forum Koordinasi antar perangkat daerah/ Kecamatan/ Desa/Kelurahan dalam memberikan pelayanan.	√	√	√	√	Pimpinan dan Dinas Teknis.
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Memprioritaskan anggaran yang tersedia untuk mencukupi data administrasi kependudukan, ataupun dokumen pelayanan lainnya	√	√	√	√	Penanggungjawab Perencanaan pada masing-masing Perangkat Daerah / Unit Kerja

1	2	3	4	5	6	7	8
5	Sarana dan Prasarana	Pemenuhan sarana prasarana pelayanan yang belum memadai, dengan memprioritaskan anggaran pemeliharaan dan pengadaan sarana dan prasarana .	√	√	√	√	Penanggungjawaban Perencanaan pada masing-masing Perangkat Daerah / Unit Kerja

1.1 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 Kabupaten Cilacap dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 pada Kabupaten Cilacap.

BAB III

PENUTUP

Gambaran dan analisis hasil capaian IKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kabupaten Cilacap sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei IKM Tahun 2022 dilaksanakan pada 1.504 layanan yang telah ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah / Unit Kerja ttg Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan.
2. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat OPD/Unit Kerja Kabupaten Cilacap yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) adalah 86,94 Peringkat Baik dengan jumlah responden 60.238 orang pada 1.504 layanan yang diberikan secara langsung berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan atau sesama pegawai pada saat yang bersangkutan sedang berkonsultasi/pendampingan maupun memerlukan pelayanan lain.

Hasil survei IKM juga dapat dilakukan dengan cara meminta masyarakat ataupun Pegawai dari perangkat daerah lain yang sedang memerlukan pelayanan untuk mengisi kuesioner yang selanjutnya ditabulasi guna mendapatkan nilai IKM karena keterbatasan sarana dan prasarana.

Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, hampir keseluruhan unit pelayanan masuk dalam kategori SANGAT BAIK dan terdapat 39 Perangkat Daerah/ Unit kerja yang layanannya memperoleh nilai "A" atau termasuk dalam kategori SANGAT BAIK yaitu layanan pada Perangkat Daerah / Unit Kerja :

- 1) BPBD
- 2) Dinas Perikanan
- 3) Inspektorat
- 4) DPUPR
- 5) Dinas Perhubungan'
- 6) Disdukcapil
- 7) DPMPTSP
- 8) Dinas Arpus
- 9) Dinas Pertanian

- 10) Diskominfo
- 11) Bappeda
- 12) BKPPD
- 13) Badan Kesbangpol
- 14) Kec Cilacap Utara
- 15) Kec Cilacap Selatan
- 16) Kec Binangun
- 17) Kec Cimanggu
- 18) Kec Cipari
- 19) Kec Kawunganten
- 20) Kec Nusawungu
- 21) Bagian Kesra
- 22) Bagian Administrasi Pembangunan
- 23) Bagian Pengadaan Barang/Jasa
- 24) Bagian Kompripot
- 25) Bagian Umum
- 26) Bagian Organisasi
- 27) Puskesmas Binangun
- 28) Puskesmas Dayeuhluhur 1
- 29) Puskesmas Dayeuhluhur 2
- 30) Puskesmas Kedungreja
- 31) Puskesmas Majenang 1
- 32) Puskesmas Majenang 2
- 33) Puskesmas Sidareja
- 34) UPTD Labkesda
- 35) Kel Lomanis
- 36) Kel Sidanegara
- 37) Kel Gunungsimping
- 38) Kel Donasn
- 39) Kel Tegalkamulyan

3. Nilai IKM OPD/Unit Kerja Kabupaten Cilacap sebesar 86, turun sedikit dari Nilai IKM **86,94** disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan "B" dan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur "Biaya/Tarif" (3,56) dan "Produk Spesifikasi jenis pelayanan" (3,51), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur "Waktu Penyelesaian" (3,42) dan "Sistem, Mekanisme, dan Prosedur" (3,45).

Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/Tarif dan Produk Spesifikasi jenis pelayanan, sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada Sistem, Mekanisme, dan Prosedur serta Waktu Penyelesaian.

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3,48) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

- a. Persyaratan (3,47)
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,45)
- c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,46)
- d. Sarana Prasarana (3,46)

A. REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT

Walaupun mendapatkan persepsi SANGAT BAIK dan BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata di masing-masing UPP, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.
2. Membentuk Mal Pelayanan Publik, dengan mulai uji coba tanggal 9 November 2022 oleh Bupati Cilacap, dan rencana akan diresmikan langsung oleh Wakil Presiden RI pada pada awal Desember 2022.
3. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) khususnya bagi UPP yang melayani masyarakat secara langsung, untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan dan disiplin kerja agar dapat memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan.
4. Selain itu, sarana dan prasarana pelayanan publik, belum maksimal dilengkapi, khususnya untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus, antara lain, adanya ruang laktasi, taman bermain anak, loket berkebutuhan khusus, pemisahan toilet bagi pria, wanita, toilet dan parkir yang memadai serta nyaman bagi dislabel, serta kesiapan sistem informasi layanan yang berbasis elektronik.

5. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
 - (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
 - (2) memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
 - (3) memberikan penghargaan (reward) dan sanksi (punishment) kepada petugas.
5. Di perlukan upaya oleh Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan Tim Kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi Pemerintah Kabupaten Cilacap (www.cilacapkab.go.id), telepon, SMS center, Email, dan /atau penempatan Kotak Saran serta pengaduan pelayanan publik, baik melalui LAPOR SP4N, LapoGub, LapoBup, maupun jenis pengaduan yang dimiliki oleh UPP.
6. Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (Disdukcapil Kabupaten Cilacap selakukan survey 1 bulan sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.





Bagian Organisasi

Beranda

OPERASIONAL

OPD

Indikator

Pelayanan

Pertanyaan

KONFIGURASI

Laporan



Bagian Organisasi

Selamat Datang di Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

1501
Pelayanan



60238
Responden



Nilai Survey Kepuasan Masyarakat untuk Kabupaten Cilacap

B
BAIK

3,48
NRR Unsur



86,94
IKM



Rangking SKPD Kabupaten Cilacap

5 SKPD Teratas

5 SKPD Terbawah

No. Dinas.

IKM

NRR Unsur

No. Dinas.

IKM

NRR Unsur



PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 32 Telepon (0282) 534771 – 534775 Faksimile (0282) 535222
Website : www.cilacapkab.go.id E-mail : setda@cilacapkab.go.id

CILACAP

Kode Pos 53223

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN CILACAP
NOMOR : 061/ **288** /10/TAHUN 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP TAHUN 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN CILACAP,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 35 Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 (satu) kali dalam setahun;
- b. bahwa dalam rangka penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka setiap Perangkat Daerah/Unit Kerja melaksanakan survey untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) serta menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Cilacap tentang Pembentukan Tim Penyusun Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2022;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 134);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 183);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 8 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Cilacap Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2021 Nomor 8);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Membentuk Tim Penyusun Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap Tahun 2022, yang susunan keanggotaannya sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU bertugas sebagai berikut :
- a. memfasilitasi penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada aplikasi Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA);
 - b. melaksanakan sosialisasi penginputan *update* data layanan pada Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) bagi Perangkat daerah / Unit Kerja yang menggunakan aplikasi Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA);
 - c. memverifikasi terhadap data layanan yang diinputkan Perangkat Daerah/ Unit Kerja pada Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dengan Standar Pelayanan yang dimiliki Perangkat Daerah/ Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap;

- d. melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) pada Perangkat Daerah/ Unit Kerja;
- e. memverifikasi dan mengevaluasi terhadap laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Perangkat Daerah/ Unit Kerja bulanan, triwulanan, semesteran maupun tahunan;
- f. menyusun Laporan Hasil Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Cilacap Semester I dan Semester II Tahun 2022, serta Laporan Hasil Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.

- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU berkewajiban untuk melaporkan hasilnya secara tertulis dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Cilacap Tahun Anggaran 2022 dengan Kode Kegiatan/Kode Rekening 4.01.01.2.13.02.5.1.02.02.01.0004.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Cilacap
pada tanggal **5 APR 2022**



LAMPIRAN
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH
 KABUPATEN CILACAP
 NOMOR : 061/ **288** /10/TAHUN 2022
 TENTANG
 PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN LAPORAN
 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI
 LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
 CILACAP TAHUN 2022

SUSUNAN TIM PENYUSUN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
 TAHUN 2022

NO	JABATAN DALAM KEDINASAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Sekretaris Daerah Kabupaten Cilacap	Pengarah
2.	Asisten Administrasi Umum Sekda Kabupaten Cilacap	Penanggung jawab
3.	Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Cilacap	Ketua
4.	Analisis Kebijakan Ahli Muda Selaku Subkoordinator Pelayanan Publik dan Tata Laksana pada Bagian Organisasi Setda Kabupaten Cilacap	Sekretaris
5.	Kepala Bidang Pengembangan Informatika pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap	Anggota
6.	Pelaksana pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Cilacap yang ditunjuk 1 (satu) orang	Anggota
7.	Pelaksana pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap yang ditunjuk 1 (satu) orang	Anggota
8.	Pelaksana pada Bagian Organisasi Setda Kabupaten Cilacap yang ditunjuk 3 (tiga) orang	Anggota

SEKRETARIS DAERAH
 KABUPATEN CILACAP,

 AWALUDDIN MUURI



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH				
NILAI SKM				
90,79				
No	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)	
1.	Persyaratan	3,66		
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,60		
3.	Waktu Penyelesaian	3,57		
4.	Biaya / Tarif	3,79		
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,56		
6.	Kompetensi Pelaksana	3,67		
7.	Perilaku Pelaksana	3,66		
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,62		
9.	Sarana dan Prasarana	3,55		

NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 82

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	42
Perempuan	40

Pendidikan	Jumlah
SMA	2
D1-D3-D4	13
S1	57
S2 Ke Atas	10

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	78
Pegawai Swasta	2
Lainnya	2

Umur	Jumlah
20-24	4
25-29	19
30-34	8
35-39	16
40-44	19
45-49	8
50-54	5
55-59	3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH				
NILAI SKM				
92,24				
No	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)	
1.	Persyaratan	3,65		
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,64		
3.	Waktu Penyelesaian	3,63		
4.	Biaya / Tarif	3,73		
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,68		
6.	Kompetensi Pelaksana	3,72		
7.	Perilaku Pelaksana	3,76		
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,71		
9.	Sarana dan Prasarana	3,69		

NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 170

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	75
Perempuan	95

Pendidikan	Jumlah
SMA	2
D1-D3-D4	39
S1	123
S2 Ke Atas	6


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	155
Lainnya	15

Umur	Jumlah
20-24	5
25-29	54
30-34	38
35-39	26
40-44	30
45-49	4
55-59	12
60-64	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH		
NILAI SKM		
100,00		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	4,00
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,00
3.	Waktu Penyelesaian	4,00
4.	Biaya / Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00
6.	Kompetensi Pelaksana	4,00
7.	Perilaku Pelaksana	4,00
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	4,00
9.	Sarana dan Prasarana	4,00

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 29

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	23
Perempuan	6

Pendidikan	Jumlah
SMP	2
SMA	7
D1-D3-D4	2
S1	18

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	7
Pegawai Swasta	8
Wirawasta/Usahawan	9
Pelajar/Mahasiswa	1
Lainnya	4

Umur	Jumlah
20-24	1
25-29	2
30-34	3
35-39	6
40-44	8
45-49	6
50-54	2
55-59	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH (SKPD)
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BADAN PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH (SKPD)				
NILAI SKM				
83,53				
No	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)	
1.	Persyaratan	3,21		
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,19		
3.	Waktu Penyelesaian	3,21		
4.	Biaya / Tarif	3,82		
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,83		
6.	Kompetensi Pelaksana	3,22		
7.	Perilaku Pelaksana	3,20		
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,18		
9.	Sarana dan Prasarana	3,22		

NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 518

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	299
Perempuan	219

Pendidikan	Jumlah
SMA	200
D1-D3-D4	135
S1	182
S2 Ke Atas	1


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	334
Pegawai Swasta	40
Wiraswasta/Usahawan	7
Pelajar/Mahasiswa	1
Lainnya	136

Umur	Jumlah
20-24	9
25-29	45
30-34	95
35-39	119
40-44	122
45-49	66
50-54	39
55-59	22
60-64	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN		
NILAI SKM		
92,56		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,79
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,76
3.	Waktu Penyelesaian	3,76
4.	Biaya / Tarif	3,75
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,74
6.	Kompetensi Pelaksana	3,80
7.	Perilaku Pelaksana	3,78
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,72
9.	Sarana dan Prasarana	3,23

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 2067

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	835
Perempuan	1232

Pendidikan	Jumlah
SD	1386
SMP	165
SMA	260
D1-D3-D4	53
S1	194
S2 Ke Atas	9

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	91
Pegawai Swasta	24
Wiraswasta/Usahawan	10
Pelajar/Mahasiswa	1742
Lainnya	200

Umur	Jumlah
< 15	1473
15-19	209
20-24	84
25-29	49
30-34	97
35-39	74
40-44	40
45-49	24
50-54	12
55-59	2
60-64	3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KELUARGA BERENCANA , PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS KELUARGA BERENCANA , PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK		
NILAI SKM		
87,75		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,59
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45
3.	Waktu Penyelesaian	3,37
4.	Biaya / Tarif	3,50
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,54
6.	Kompetensi Pelaksana	3,55
7.	Perilaku Pelaksana	3,50
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,53
9.	Sarana dan Prasarana	3,56

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 139

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	11
Perempuan	128

Pendidikan	Jumlah
SD	30
SMP	38
SMA	36
D1-D3-D4	29
S1	6

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	29
Pegawai Swasta	2
Wiraswasta/Usahawan	11
Pelajar/Mahasiswa	77
Lainnya	20

Umur	Jumlah
< 15	47
15-19	33
20-24	9
25-29	10
30-34	7
35-39	9
40-44	10
45-49	11
50-54	3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN		
NILAI SKM		
83,66		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,35
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33
3.	Waktu Penyelesaian	3,23
4.	Biaya / Tarif	3,45
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36
6.	Kompetensi Pelaksana	3,38
7.	Perilaku Pelaksana	3,38
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,34
9.	Sarana dan Prasarana	3,31

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 1266

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	664
Perempuan	602

Pendidikan	Jumlah
SD	23
SMP	97
SMA	397
D1-D3-D4	116
S1	615
S2 Ke Atas	18


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	438
Pegawai Swasta	253
Wiraswasta/Usahawan	71
Pelajar/Mahasiswa	111
Lainnya	393

Umur	Jumlah
< 15	9
15-19	56
20-24	91
25-29	154
30-34	220
35-39	230
40-44	219
45-49	102
50-54	101
55-59	74
60-64	10

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERIKANAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS PERIKANAN		
NILAI SKM		
96,76		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,93
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,92
3.	Waktu Penyelesaian	3,85
4.	Biaya / Tarif	3,99
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,90
6.	Kompetensi Pelaksana	3,88
7.	Perilaku Pelaksana	3,82
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,86
9.	Sarana dan Prasarana	3,70

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 381

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	338
Perempuan	43

Pendidikan	Jumlah
SD	99
SMP	134
SMA	133
D1-D3-D4	13
S1	2

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	2
Pegawai Swasta	7
Wiraswasta/Usahawan	47
Lainnya	325

Umur	Jumlah
20-24	3
25-29	6
30-34	18
35-39	46
40-44	68
45-49	78
50-54	91
55-59	68
60-64	3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERTANIAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS PERTANIAN		
NILAI SKM		
89,11		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,43
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46
3.	Waktu Penyelesaian	3,34
4.	Biaya / Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,82
6.	Kompetensi Pelaksana	3,53
7.	Perilaku Pelaksana	3,59
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,46
9.	Sarana dan Prasarana	3,47

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 316

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	282
Perempuan	34

Pendidikan	Jumlah
SD	63
SMP	43
SMA	179
S1	31

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	8
Pegawai Swasta	60
Wiraswasta/Usahawan	44
Pelajar/Mahasiswa	2
Lainnya	202

Umur	Jumlah
15-19	1
20-24	12
25-29	16
30-34	27
35-39	35
40-44	42
45-49	50
50-54	47
55-59	37
60-64	49

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR		
NILAI SKM		
86,17		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,40
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45
3.	Waktu Penyelesaian	3,39
4.	Biaya / Tarif	3,48
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49
6.	Kompetensi Pelaksana	3,48
7.	Perilaku Pelaksana	3,43
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,45
9.	Sarana dan Prasarana	3,43

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B
BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 198

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	97
Perempuan	101

Pendidikan	Jumlah
SMA	66
D1-D3-D4	35
S1	90
S2 Ke Atas	7

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	45
Pegawai Swasta	1
Wiraswasta/Usahawan	1
Lainnya	151

Umur	Jumlah
20-24	51
25-29	64
30-34	27
35-39	17
40-44	17
45-49	7
50-54	14
55-59	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS KESEHATAN		
NILAI SKM		
85,17		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,49
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,48
3.	Waktu Penyelesaian	3,40
4.	Biaya / Tarif	3,37
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,34
6.	Kompetensi Pelaksana	3,39
7.	Perilaku Pelaksana	3,40
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,38
9.	Sarana dan Prasarana	3,39

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 89

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	44
Perempuan	45

Pendidikan	Jumlah
SD	3
SMP	6
SMA	39
D1-D3-D4	28
S1	13


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	10
Pegawai Swasta	17
Wiraswasta/Usahawan	31
Pelajar/Mahasiswa	2
Lainnya	29

Umur	Jumlah
< 15	2
15-19	4
20-24	7
25-29	6
30-34	14
35-39	14
40-44	16
45-49	12
50-54	10
55-59	4

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS SOSIAL
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS SOSIAL		
NILAI SKM		
83,37		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,46
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,41
3.	Waktu Penyelesaian	3,33
4.	Biaya / Tarif	3,51
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39
6.	Kompetensi Pelaksana	3,33
7.	Perilaku Pelaksana	3,36
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,29
9.	Sarana dan Prasarana	2,92

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 171

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	76
Perempuan	95

Pendidikan	Jumlah
SD	3
SMP	18
SMA	54
D1-D3-D4	41
S1	54
S2 Ke Atas	1

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	22
Pegawai Swasta	50
Wiraswasta/Usahawan	39
Pelajar/Mahasiswa	5
Lainnya	55

Umur	Jumlah
< 15	2
15-19	8
20-24	11
25-29	12
30-34	14
35-39	25
40-44	36
45-49	25
50-54	21
55-59	11
60-64	6

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL		
NILAI SKM		
90,64		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,61
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,59
3.	Waktu Penyelesaian	3,58
4.	Biaya / Tarif	3,80
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,59
6.	Kompetensi Pelaksana	3,60
7.	Perilaku Pelaksana	3,57
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,60
9.	Sarana dan Prasarana	3,70

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 2083

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	1249
Perempuan	834

Pendidikan	Jumlah
SD	38
SMP	52
SMA	1065
D1-D3-D4	476
S1	398
S2 Ke Atas	54

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	189
Pegawai Swasta	580
Wiraswasta/Usahawan	536
Pelajar/Mahasiswa	101
Lainnya	677

Umur	Jumlah
< 15	25
15-19	68
20-24	547
25-29	521
30-34	446
35-39	250
40-44	140
45-49	47
50-54	30
55-59	5
60-64	4

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS PERHUBUNGAN		
NILAI SKM		
95,53		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,88
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,74
3.	Waktu Penyelesaian	3,83
4.	Biaya / Tarif	3,79
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,85
6.	Kompetensi Pelaksana	3,78
7.	Perilaku Pelaksana	3,84
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,79
9.	Sarana dan Prasarana	3,87

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 1843

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	1474
Perempuan	369

Pendidikan	Jumlah
SD	28
SMP	51
SMA	847
D1-D3-D4	691
S1	216
S2 Ke Atas	10

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	128
Pegawai Swasta	862
Wiraswasta/Usahawan	539
Pelajar/Mahasiswa	59
Lainnya	255

Umur	Jumlah
15-19	8
20-24	155
25-29	231
30-34	570
35-39	448
40-44	234
45-49	111
50-54	76
55-59	7
60-64	3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

NILAI SKM

88,36

No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,49
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,57
3.	Waktu Penyelesaian	3,51
4.	Biaya / Tarif	3,60
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,56
6.	Kompetensi Pelaksana	3,50
7.	Perilaku Pelaksana	3,53
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,43
9.	Sarana dan Prasarana	3,63

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)

NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

A
SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 219

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	116
Perempuan	103

Pendidikan	Jumlah
	11
SD	11
SMP	17
	4
SMA	28
	7
D1-D3-D4	65
S1	54
S2 Ke Atas	22

Pekerjaan	Jumlah
	12
	5
	4
PNS/TNI/POLRI	36
Pegawai Swasta	64
Wiraswasta/Usahawan	65
Pelajar/Mahasiswa	26
Lainnya	7

Umur	Jumlah
	3
	4
	1
	2
< 15	8
15-19	15
20-24	40
25-29	56
30-34	25
35-39	22
	4
40-44	17
45-49	7
50-54	5
55-59	7
60-64	3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KETENAGAKERJAAN DAN PERINDUSTRIAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS KETENAGAKERJAAN DAN PERINDUSTRIAN		
NILAI SKM		
86,10		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,52
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,40
3.	Waktu Penyelesaian	3,40
4.	Biaya / Tarif	3,38
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39
6.	Kompetensi Pelaksana	3,44
7.	Perilaku Pelaksana	3,45
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,49
9.	Sarana dan Prasarana	3,53

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 364

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	135
Perempuan	229

Pendidikan	Jumlah
SMP	2
SMA	267
D1-D3-D4	63
S1	31
S2 Ke Atas	1

Pekerjaan	Jumlah
Pegawai Swasta	2
Wirawasta/Usahawan	46
Pelajar/Mahasiswa	41
Lainnya	275

Umur	Jumlah
< 15	1
15-19	129
20-24	111
25-29	54
30-34	39
35-39	16
40-44	9
45-49	4
55-59	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PANGAN DAN PERKEBUNAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS PANGAN DAN PERKEBUNAN		
NILAI SKM		
83,53		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,39
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,23
3.	Waktu Penyelesaian	3,15
4.	Biaya / Tarif	3,70
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39
6.	Kompetensi Pelaksana	3,28
7.	Perilaku Pelaksana	3,44
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,32
9.	Sarana dan Prasarana	3,15

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 71

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	42
Perempuan	29

Pendidikan	Jumlah
SMP	3
SMA	18
D1-D3-D4	32
S1	18

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	15
Pegawai Swasta	1
Wiraswasta/Usahawan	1
Lainnya	54

Umur	Jumlah
20-24	5
25-29	5
30-34	12
35-39	19
40-44	17
45-49	7
50-54	6

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN		
NILAI SKM		
84,63		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,37
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,39
3.	Waktu Penyelesaian	3,25
4.	Biaya / Tarif	3,51
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49
6.	Kompetensi Pelaksana	3,46
7.	Perilaku Pelaksana	3,45
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,37
9.	Sarana dan Prasarana	3,17

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 249

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	120
Perempuan	129

Pendidikan	Jumlah
SD	1
SMP	49
SMA	157
D1-D3-D4	4
S1	38

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	1
Pegawai Swasta	60
Wiraswasta/Usahawan	60
Lainnya	128

Umur	Jumlah
20-24	4
25-29	34
30-34	50
35-39	45
40-44	52
45-49	34
50-54	17
55-59	13

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA		
NILAI SKM		
83,26		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,31
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,29
3.	Waktu Penyelesaian	3,31
4.	Biaya / Tarif	3,45
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33
6.	Kompetensi Pelaksana	3,34
7.	Perilaku Pelaksana	3,36
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,28
9.	Sarana dan Prasarana	3,31

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B
BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 229

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	110
Perempuan	119

Pendidikan	Jumlah
SMA	78
D1-D3-D4	72
S1	79


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	27
Pegawai Swasta	52
Wiraswasta/Usahawan	33
Pelajar/Mahasiswa	23
Lainnya	94

Umur	Jumlah
20-24	24
25-29	54
30-34	44
35-39	47
40-44	42
45-49	12
50-54	5
55-59	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA		
NILAI SKM		
87,51		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,65
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,64
3.	Waktu Penyelesaian	3,66
4.	Biaya / Tarif	3,56
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,41
6.	Kompetensi Pelaksana	3,44
7.	Perilaku Pelaksana	3,46
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,36
9.	Sarana dan Prasarana	3,33

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 119

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	66
Perempuan	53

Pendidikan	Jumlah
SMP	4
SMA	19
D1-D3-D4	22
S1	55
S2 Ke Atas	19


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	36
Pegawai Swasta	25
Wiraswasta/Usahawan	30
Pelajar/Mahasiswa	16
Lainnya	12

Umur	Jumlah
< 15	2
15-19	15
20-24	19
25-29	13
30-34	23
35-39	10
40-44	14
45-49	5
50-54	8
55-59	8
60-64	2

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS LINGKUNGAN HIDUP		
NILAI SKM		
81,42		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,26
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,28
3.	Waktu Penyelesaian	3,23
4.	Biaya / Tarif	3,32
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28
6.	Kompetensi Pelaksana	3,26
7.	Perilaku Pelaksana	3,24
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,25
9.	Sarana dan Prasarana	3,20

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 508

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	346
Perempuan	162

Pendidikan	Jumlah
SD	26
SMP	82
SMA	240
D1-D3-D4	84
S1	70
S2 Ke Atas	6

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	58
Pegawai Swasta	110
Wiraswasta/Usahawan	148
Pelajar/Mahasiswa	22
Lainnya	170

Umur	Jumlah
15-19	2
20-24	28
25-29	30
30-34	63
35-39	84
40-44	91
45-49	76
50-54	84
55-59	36
60-64	14

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH		
NILAI SKM		
82,06		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,22
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,28
3.	Waktu Penyelesaian	3,22
4.	Biaya / Tarif	3,22
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25
6.	Kompetensi Pelaksana	3,37
7.	Perilaku Pelaksana	3,32
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,28
9.	Sarana dan Prasarana	3,39

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 425

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	205
Perempuan	220

Pendidikan	Jumlah
SD	21
SMP	61
SMA	218
D1-D3-D4	59
S1	62
S2 Ke Atas	4

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	13
Pegawai Swasta	97
Wiraswasta/Usahawan	275
Pelajar/Mahasiswa	3
Lainnya	37

Umur	Jumlah
15-19	2
20-24	4
25-29	32
30-34	72
35-39	95
40-44	84
45-49	49
50-54	44
55-59	23
60-64	20

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU		
NILAI SKM		
91,43		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,51
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,49
3.	Waktu Penyelesaian	3,48
4.	Biaya / Tarif	3,90
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,54
6.	Kompetensi Pelaksana	3,66
7.	Perilaku Pelaksana	3,74
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,68
9.	Sarana dan Prasarana	3,93

NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 211

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	88
Perempuan	123

Pendidikan	Jumlah
SD	4
SMP	3
SMA	61
D1-D3-D4	75
S1	63
S2 Ke Atas	5

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	16
Pegawai Swasta	55
Wiraswasta/Usahawan	99
Pelajar/Mahasiswa	2
Lainnya	39

Umur	Jumlah
20-24	23
25-29	38
30-34	48
35-39	52
40-44	25
45-49	8
50-54	13
55-59	4

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG		
NILAI SKM		
90,07		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,54
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,53
3.	Waktu Penyelesaian	3,60
4.	Biaya / Tarif	3,64
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,66
6.	Kompetensi Pelaksana	3,60
7.	Perilaku Pelaksana	3,59
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,61
9.	Sarana dan Prasarana	3,65

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 258

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	114
Perempuan	144

Pendidikan	Jumlah
SMA	100
D1-D3-D4	59
S1	99

Pekerjaan	Jumlah
Pegawai Swasta	134
Wiraswasta/Usahawan	101
Pelajar/Mahasiswa	22
Lainnya	1

Umur	Jumlah
15-19	5
20-24	58
25-29	72
30-34	56
35-39	21
40-44	27
45-49	12
50-54	7

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
INSPEKTORAT
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

INSPEKTORAT		
NILAI SKM		
90,39		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,55
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,53
3.	Waktu Penyelesaian	3,54
4.	Biaya / Tarif	3,58
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,65
6.	Kompetensi Pelaksana	3,65
7.	Perilaku Pelaksana	3,69
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,67
9.	Sarana dan Prasarana	3,69

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 144

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	85
Perempuan	59

Pendidikan	Jumlah
SMA	18
D1-D3-D4	11
S1	113
S2 Ke Atas	2

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	86
Pegawai Swasta	3
Lainnya	55

Umur	Jumlah
15-19	1
25-29	7
30-34	7
35-39	30
40-44	42
45-49	39
50-54	13
55-59	4
60-64	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

SATUAN POLISI PAMONG PRAJA		
NILAI SKM		
86,09		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,48
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50
3.	Waktu Penyelesaian	3,48
4.	Biaya / Tarif	3,20
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17
6.	Kompetensi Pelaksana	3,47
7.	Perilaku Pelaksana	3,67
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,54
9.	Sarana dan Prasarana	3,48

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 362

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	228
Perempuan	134

Pendidikan	Jumlah
SMP	7
SMA	80
D1-D3-D4	161
S1	113
S2 Ke Atas	1


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	96
Pegawai Swasta	135
Wiraswasta/Usahawan	121
Pelajar/Mahasiswa	9
Lainnya	1

Umur	Jumlah
20-24	10
25-29	10
30-34	28
35-39	74
40-44	165
45-49	58
50-54	17

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEKRETARIAT DPRD
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

SEKRETARIAT DPRD		
NILAI SKM		
81,81		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,32
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33
3.	Waktu Penyelesaian	3,29
4.	Biaya / Tarif	3,48
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29
6.	Kompetensi Pelaksana	3,27
7.	Perilaku Pelaksana	3,24
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,13
9.	Sarana dan Prasarana	3,10

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 91

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	51
Perempuan	40

Pendidikan	Jumlah
SMA	37
D1-D3-D4	9
S1	40
S2 Ke Atas	5


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	45
Pegawai Swasta	3
Wiraswasta/Usahawan	3
Pelajar/Mahasiswa	11
Lainnya	29

Umur	Jumlah
15-19	9
20-24	1
25-29	6
30-34	15
35-39	14
40-44	13
45-49	14
50-54	15
55-59	4

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK		
NILAI SKM		
98,25		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,96
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,96
3.	Waktu Penyelesaian	3,94
4.	Biaya / Tarif	3,94
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,94
6.	Kompetensi Pelaksana	3,95
7.	Perilaku Pelaksana	3,96
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,91
9.	Sarana dan Prasarana	3,81

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 127

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	58
Perempuan	69

Pendidikan	Jumlah
SMA	1
D1-D3-D4	30
S1	67
S2 Ke Atas	29


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	16
Pegawai Swasta	33
Wirawasta/Usahawan	10
Pelajar/Mahasiswa	65
Lainnya	3

Umur	Jumlah
15-19	1
20-24	44
25-29	42
30-34	15
35-39	17
40-44	7
45-49	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BLUD RSUD CILACAP (BLUD)
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BLUD RSUD CILACAP (BLUD)		
NILAI SKM		
83,47		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,33
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,29
3.	Waktu Penyelesaian	3,19
4.	Biaya / Tarif	3,41
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,41
6.	Kompetensi Pelaksana	3,37
7.	Perilaku Pelaksana	3,39
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,31
9.	Sarana dan Prasarana	3,34

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 2765

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	1037
Perempuan	1728

Pendidikan	Jumlah
SD	379
SMP	461
SMA	1179
D1-D3-D4	139
S1	573
S2 Ke Atas	34

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	397
Pegawai Swasta	648
Wiraswasta/Usahawan	305
Pelajar/Mahasiswa	106
Lainnya	1309

Umur	Jumlah
< 15	33
15-19	172
20-24	290
25-29	426
30-34	387
35-39	324
40-44	336
45-49	195
50-54	180
55-59	121
60-64	301

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BLUD RSUD MAJENANG
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BLUD RSUD MAJENANG		
NILAI SKM		
86,54		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,22
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,21
3.	Waktu Penyelesaian	3,55
4.	Biaya / Tarif	3,82
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,27
6.	Kompetensi Pelaksana	3,44
7.	Perilaku Pelaksana	3,82
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,46
9.	Sarana dan Prasarana	3,36

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 1165

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	586
Perempuan	579

Pendidikan	Jumlah
SD	39
SMP	116
SMA	322
D1-D3-D4	437
S1	248
S2 Ke Atas	3


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	290
Pegawai Swasta	275
Wiraswasta/Usahawan	328
Pelajar/Mahasiswa	28
Lainnya	244

Umur	Jumlah
15-19	10
20-24	30
25-29	50
30-34	94
35-39	186
40-44	201
45-49	247
50-54	158
55-59	88
60-64	101

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS CIMANGGU I
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS CIMANGGU I		
NILAI SKM		
83,36		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,28
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,28
3.	Waktu Penyelesaian	3,19
4.	Biaya / Tarif	3,40
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35
6.	Kompetensi Pelaksana	3,41
7.	Perilaku Pelaksana	3,43
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,37
9.	Sarana dan Prasarana	3,31

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 628

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	133
Perempuan	495

Pendidikan	Jumlah
SD	189
SMP	197
SMA	182
D1-D3-D4	22
S1	36
S2 Ke Atas	2


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	20
Pegawai Swasta	66
Wiraswasta/Usahawan	27
Pelajar/Mahasiswa	22
Lainnya	493

Umur	Jumlah
< 15	32
15-19	18
20-24	68
25-29	120
30-34	140
35-39	67
40-44	51
45-49	29
50-54	20
55-59	31
60-64	52

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS ADIPALA I
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS ADIPALA I		
NILAI SKM		
82,05		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,41
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,31
3.	Waktu Penyelesaian	3,11
4.	Biaya / Tarif	3,37
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20
6.	Kompetensi Pelaksana	3,32
7.	Perilaku Pelaksana	3,31
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,32
9.	Sarana dan Prasarana	3,19

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 386

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	144
Perempuan	242

Pendidikan	Jumlah
SD	34
SMP	68
SMA	209
D1-D3-D4	36
S1	38
S2 Ke Atas	1


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	17
Pegawai Swasta	102
Wiraswasta/Usahawan	70
Pelajar/Mahasiswa	28
Lainnya	169

Umur	Jumlah
< 15	5
15-19	27
20-24	56
25-29	73
30-34	81
35-39	44
40-44	39
45-49	20
50-54	29
55-59	7
60-64	5

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS ADIPALA II
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS ADIPALA II		
NILAI SKM		
86,90		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,47
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,47
3.	Waktu Penyelesaian	3,47
4.	Biaya / Tarif	3,49
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47
6.	Kompetensi Pelaksana	3,50
7.	Perilaku Pelaksana	3,49
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,47
9.	Sarana dan Prasarana	3,47

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 286

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	115
Perempuan	171

Pendidikan	Jumlah
SD	34
SMP	69
SMA	122
D1-D3-D4	34
S1	27

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	24
Pegawai Swasta	55
Wiraswasta/Usahawan	77
Pelajar/Mahasiswa	23
Lainnya	107

Umur	Jumlah
< 15	10
15-19	12
20-24	30
25-29	39
30-34	81
35-39	51
40-44	12
45-49	14
50-54	9
55-59	9
60-64	19

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS BANTARSARI
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS BANTARSARI		
NILAI SKM		
82,40		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,21
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25
3.	Waktu Penyelesaian	3,08
4.	Biaya / Tarif	3,50
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,34
6.	Kompetensi Pelaksana	3,28
7.	Perilaku Pelaksana	3,29
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,49
9.	Sarana dan Prasarana	3,23

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 457

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	108
Perempuan	349

Pendidikan	Jumlah
SD	183
SMP	142
SMA	109
D1-D3-D4	4
S1	19


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	6
Pegawai Swasta	32
Wiraswasta/Usahawan	122
Pelajar/Mahasiswa	14
Lainnya	283

Umur	Jumlah
< 15	7
15-19	22
20-24	87
25-29	105
30-34	52
35-39	52
40-44	35
45-49	27
50-54	28
55-59	26
60-64	16

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS BINANGUN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS BINANGUN		
NILAI SKM		
92,34		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,72
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,70
3.	Waktu Penyelesaian	3,68
4.	Biaya / Tarif	3,66
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,68
6.	Kompetensi Pelaksana	3,69
7.	Perilaku Pelaksana	3,69
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,71
9.	Sarana dan Prasarana	3,72

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 754

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	161
Perempuan	593

Pendidikan	Jumlah
SD	12
SMP	142
SMA	307
D1-D3-D4	175
S1	92
S2 Ke Atas	26


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	23
Pegawai Swasta	265
Wiraswasta/Usahawan	255
Pelajar/Mahasiswa	82
Lainnya	129

Umur	Jumlah
< 15	16
15-19	182
20-24	314
25-29	105
30-34	63
35-39	37
40-44	14
45-49	7
50-54	11
55-59	3
60-64	2

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS CILACAP SELATAN I
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS CILACAP SELATAN I		
NILAI SKM		
87,31		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,56
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,55
3.	Waktu Penyelesaian	3,54
4.	Biaya / Tarif	3,46
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44
6.	Kompetensi Pelaksana	3,47
7.	Perilaku Pelaksana	3,48
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,45
9.	Sarana dan Prasarana	3,48

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B
BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 1075

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	458
Perempuan	617

Pendidikan	Jumlah
SD	1
SMP	13
SMA	875
D1-D3-D4	161
S1	25

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	21
Pegawai Swasta	856
Wiraswasta/Usahawan	48
Pelajar/Mahasiswa	16
Lainnya	134

Umur	Jumlah
< 15	2
15-19	14
20-24	250
25-29	367
30-34	361
35-39	66
40-44	7
45-49	2
50-54	1
55-59	1
60-64	4

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS CILACAP SELATAN II
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS CILACAP SELATAN II		
NILAI SKM		
82,42		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,45
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,38
3.	Waktu Penyelesaian	3,07
4.	Biaya / Tarif	3,30
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,37
6.	Kompetensi Pelaksana	3,29
7.	Perilaku Pelaksana	3,28
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,23
9.	Sarana dan Prasarana	3,29

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 651

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	222
Perempuan	429

Pendidikan	Jumlah
SD	112
SMP	60
SMA	354
D1-D3-D4	95
S1	30

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	12
Pegawai Swasta	99
Wiraswasta/Usahawan	198
Pelajar/Mahasiswa	46
Lainnya	296

Umur	Jumlah
< 15	74
15-19	26
20-24	62
25-29	132
30-34	172
35-39	102
40-44	60
45-49	18
50-54	4
60-64	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS CILACAP TENGAH I
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS CILACAP TENGAH I		
NILAI SKM		
86,30		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,44
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,51
3.	Waktu Penyelesaian	3,38
4.	Biaya / Tarif	3,45
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43
6.	Kompetensi Pelaksana	3,47
7.	Perilaku Pelaksana	3,45
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,45
9.	Sarana dan Prasarana	3,47

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

B
BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 820

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	245
Perempuan	575

Pendidikan	Jumlah
SD	45
SMP	96
SMA	501
D1-D3-D4	148
S1	29
S2 Ke Atas	1


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	24
Pegawai Swasta	187
Wiraswasta/Usahawan	100
Pelajar/Mahasiswa	52
Lainnya	457

Umur	Jumlah
< 15	14
15-19	27
20-24	72
25-29	110
30-34	106
35-39	85
40-44	69
45-49	84
50-54	68
55-59	92
60-64	93

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS CILACAP TENGAH II
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS CILACAP TENGAH II		
NILAI SKM		
84,90		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,40
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,32
3.	Waktu Penyelesaian	3,25
4.	Biaya / Tarif	3,51
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43
6.	Kompetensi Pelaksana	3,45
7.	Perilaku Pelaksana	3,46
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,38
9.	Sarana dan Prasarana	3,37

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 329

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	94
Perempuan	235

Pendidikan	Jumlah
SD	38
SMP	62
SMA	177
D1-D3-D4	31
S1	21


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	1
Pegawai Swasta	29
Wiraswasta/Usahawan	27
Pelajar/Mahasiswa	27
Lainnya	245

Umur	Jumlah
< 15	7
15-19	34
20-24	46
25-29	54
30-34	56
35-39	53
40-44	33
45-49	17
50-54	13
55-59	7
60-64	9

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS CILACAP UTARA I
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS CILACAP UTARA I		
NILAI SKM		
86,94		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,74
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,16
3.	Waktu Penyelesaian	3,72
4.	Biaya / Tarif	3,19
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,68
6.	Kompetensi Pelaksana	3,24
7.	Perilaku Pelaksana	3,64
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,26
9.	Sarana dan Prasarana	3,67

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 520

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	186
Perempuan	334

Pendidikan	Jumlah
SD	1
SMP	15
SMA	237
D1-D3-D4	178
S1	89


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	41
Pegawai Swasta	298
Wiraswasta/Usahawan	125
Pelajar/Mahasiswa	8
Lainnya	48

Umur	Jumlah
15-19	5
20-24	12
25-29	57
30-34	152
35-39	176
40-44	84
45-49	27
50-54	4
55-59	3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS CILACAP UTARA II
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS CILACAP UTARA II		
NILAI SKM		
79,12		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,04
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,07
3.	Waktu Penyelesaian	3,06
4.	Biaya / Tarif	3,11
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17
6.	Kompetensi Pelaksana	3,10
7.	Perilaku Pelaksana	3,05
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,10
9.	Sarana dan Prasarana	3,79

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 277

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	78
Perempuan	199

Pendidikan	Jumlah
SD	16
SMP	48
SMA	202
D1-D3-D4	5
S1	6


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	4
Pegawai Swasta	20
Wiraswasta/Usahawan	67
Pelajar/Mahasiswa	10
Lainnya	176

Umur	Jumlah
< 15	3
15-19	7
20-24	39
25-29	48
30-34	57
35-39	44
40-44	29
45-49	11
50-54	13
55-59	15
60-64	11

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS CIMANGGU II
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS CIMANGGU II		
NILAI SKM		
84,74		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,40
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36
3.	Waktu Penyelesaian	3,30
4.	Biaya / Tarif	3,44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39
6.	Kompetensi Pelaksana	3,48
7.	Perilaku Pelaksana	3,41
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,40
9.	Sarana dan Prasarana	3,33

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 383

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	107
Perempuan	276

Pendidikan	Jumlah
SD	122
SMP	85
SMA	148
D1-D3-D4	20
S1	7
S2 Ke Atas	1


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	6
Pegawai Swasta	27
Wiraswasta/Usahawan	43
Pelajar/Mahasiswa	31
Lainnya	276

Umur	Jumlah
< 15	8
15-19	12
20-24	40
25-29	75
30-34	73
35-39	47
40-44	42
45-49	23
50-54	19
55-59	21
60-64	23

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS CIPARI
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS CIPARI		
NILAI SKM		
86,36		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,41
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,42
3.	Waktu Penyelesaian	3,40
4.	Biaya / Tarif	3,51
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,52
6.	Kompetensi Pelaksana	3,51
7.	Perilaku Pelaksana	3,45
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,43
9.	Sarana dan Prasarana	3,46

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 1279

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	378
Perempuan	901

Pendidikan	Jumlah
SD	427
SMP	369
SMA	432
D1-D3-D4	21
S1	29
S2 Ke Atas	1


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	25
Pegawai Swasta	98
Wiraswasta/Usahawan	89
Pelajar/Mahasiswa	93
Lainnya	974

Umur	Jumlah
< 15	27
15-19	81
20-24	140
25-29	214
30-34	132
35-39	151
40-44	125
45-49	76
50-54	109
55-59	81
60-64	143

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS DAYEHLUHUR I
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS DAYEHLUHUR I		
NILAI SKM		
89,77		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,59
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,56
3.	Waktu Penyelesaian	3,54
4.	Biaya / Tarif	3,64
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58
6.	Kompetensi Pelaksana	3,64
7.	Perilaku Pelaksana	3,61
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,59
9.	Sarana dan Prasarana	3,57

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 370

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	138
Perempuan	232

Pendidikan	Jumlah
SD	78
SMP	100
SMA	125
D1-D3-D4	36
S1	25
S2 Ke Atas	6


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	17
Pegawai Swasta	57
Wiraswasta/Usahawan	52
Pelajar/Mahasiswa	32
Lainnya	212

Umur	Jumlah
< 15	12
15-19	16
20-24	46
25-29	65
30-34	88
35-39	22
40-44	24
45-49	34
50-54	23
55-59	10
60-64	30

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS DAYEUHLUHUR II
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS DAYEUHLUHUR II		
NILAI SKM		
97,60		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,95
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,94
3.	Waktu Penyelesaian	3,90
4.	Biaya / Tarif	3,97
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,94
6.	Kompetensi Pelaksana	3,91
7.	Perilaku Pelaksana	3,93
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,89
9.	Sarana dan Prasarana	3,71

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 540

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	178
Perempuan	362

Pendidikan	Jumlah
SD	74
SMP	141
SMA	249
D1-D3-D4	52
S1	24


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	18
Pegawai Swasta	156
Wiraswasta/Usahawan	106
Pelajar/Mahasiswa	33
Lainnya	227

Umur	Jumlah
< 15	13
15-19	15
20-24	88
25-29	144
30-34	87
35-39	59
40-44	26
45-49	25
50-54	25
55-59	28
60-64	30

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS GANDRUNGMANGU I
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS GANDRUNGMANGU I		
NILAI SKM		
80,66		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,15
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,17
3.	Waktu Penyelesaian	3,12
4.	Biaya / Tarif	3,30
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,27
6.	Kompetensi Pelaksana	3,26
7.	Perilaku Pelaksana	3,24
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,25
9.	Sarana dan Prasarana	3,28

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 523

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	217
Perempuan	306

Pendidikan	Jumlah
SD	104
SMP	215
SMA	159
D1-D3-D4	15
S1	30


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	22
Pegawai Swasta	51
Wiraswasta/Usahawan	70
Pelajar/Mahasiswa	33
Lainnya	347

Umur	Jumlah
< 15	19
15-19	15
20-24	59
25-29	78
30-34	93
35-39	77
40-44	80
45-49	37
50-54	27
55-59	28
60-64	10

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS GANDRUNGMANGU II
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS GANDRUNGMANGU II		
NILAI SKM		
77,64		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,01
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,04
3.	Waktu Penyelesaian	3,06
4.	Biaya / Tarif	3,10
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12
6.	Kompetensi Pelaksana	3,12
7.	Perilaku Pelaksana	3,21
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,14
9.	Sarana dan Prasarana	3,14

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 377

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	119
Perempuan	258

Pendidikan	Jumlah
SD	29
SMP	158
SMA	169
D1-D3-D4	14
S1	7


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	5
Pegawai Swasta	136
Wiraswasta/Usahawan	40
Pelajar/Mahasiswa	24
Lainnya	172

Umur	Jumlah
15-19	12
20-24	48
25-29	70
30-34	107
35-39	47
40-44	54
45-49	21
50-54	13
55-59	4
60-64	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS JERUKLEGI I
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS JERUKLEGI I		
NILAI SKM		
86,92		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,56
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,53
3.	Waktu Penyelesaian	3,39
4.	Biaya / Tarif	3,52
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44
6.	Kompetensi Pelaksana	3,51
7.	Perilaku Pelaksana	3,43
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,51
9.	Sarana dan Prasarana	3,40

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 171

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	53
Perempuan	118

Pendidikan	Jumlah
SD	24
SMP	44
SMA	74
D1-D3-D4	11
S1	14
S2 Ke Atas	4


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	5
Pegawai Swasta	29
Wiraswasta/Usahawan	28
Pelajar/Mahasiswa	13
Lainnya	96

Umur	Jumlah
< 15	6
15-19	7
20-24	37
25-29	41
30-34	19
35-39	12
40-44	15
45-49	8
50-54	11
55-59	6
60-64	9

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS JERUKLEGI II
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS JERUKLEGI II		
NILAI SKM		
79,85		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,13
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,13
3.	Waktu Penyelesaian	3,15
4.	Biaya / Tarif	3,18
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21
6.	Kompetensi Pelaksana	3,25
7.	Perilaku Pelaksana	3,28
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,21
9.	Sarana dan Prasarana	3,22

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 380

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	139
Perempuan	241

Pendidikan	Jumlah
SD	55
SMP	87
SMA	188
D1-D3-D4	28
S1	22

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	27
Pegawai Swasta	49
Wiraswasta/Usahawan	52
Pelajar/Mahasiswa	38
Lainnya	214

Umur	Jumlah
< 15	8
15-19	27
20-24	43
25-29	39
30-34	58
35-39	47
40-44	40
45-49	35
50-54	32
55-59	23
60-64	28

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS KAMPUNGLAUT
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS KAMPUNGLAUT		
NILAI SKM		
77,60		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,27
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,37
3.	Waktu Penyelesaian	2,89
4.	Biaya / Tarif	3,21
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20
6.	Kompetensi Pelaksana	3,14
7.	Perilaku Pelaksana	3,14
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	2,91
9.	Sarana dan Prasarana	2,81

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 321

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	133
Perempuan	188

Pendidikan	Jumlah
SD	241
SMP	41
SMA	33
D1-D3-D4	2
S1	4

Pekerjaan	Jumlah
Pegawai Swasta	10
Wiraswasta/Usahawan	5
Pelajar/Mahasiswa	11
Lainnya	295

Umur	Jumlah
< 15	7
15-19	7
20-24	27
25-29	49
30-34	49
35-39	39
40-44	41
45-49	17
50-54	37
55-59	25
60-64	23

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS KARANGPUCUNG I
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS KARANGPUCUNG I		
NILAI SKM		
88,03		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,45
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46
3.	Waktu Penyelesaian	3,35
4.	Biaya / Tarif	3,79
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,61
6.	Kompetensi Pelaksana	3,44
7.	Perilaku Pelaksana	3,56
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,52
9.	Sarana dan Prasarana	3,51

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 71

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	18
Perempuan	53

Pendidikan	Jumlah
SD	16
SMP	22
SMA	27
D1-D3-D4	1
S1	5


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	3
Pegawai Swasta	4
Wiraswasta/Usahawan	3
Pelajar/Mahasiswa	4
Lainnya	57

Umur	Jumlah
< 15	4
15-19	2
20-24	12
25-29	14
30-34	10
35-39	4
40-44	5
45-49	8
50-54	2
55-59	2
60-64	8

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS KARANGPUCUNG II
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS KARANGPUCUNG II		
NILAI SKM		
81,72		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,21
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,19
3.	Waktu Penyelesaian	3,18
4.	Biaya / Tarif	3,46
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,30
6.	Kompetensi Pelaksana	3,32
7.	Perilaku Pelaksana	3,29
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,39
9.	Sarana dan Prasarana	3,08

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 277

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	84
Perempuan	193

Pendidikan	Jumlah
SD	59
SMP	89
SMA	96
D1-D3-D4	29
S1	4

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	3
Pegawai Swasta	21
Wiraswasta/Usahawan	36
Pelajar/Mahasiswa	16
Lainnya	201

Umur	Jumlah
< 15	8
15-19	12
20-24	47
25-29	39
30-34	28
35-39	39
40-44	24
45-49	22
50-54	16
55-59	18
60-64	24

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

KABUPATEN CILACAP TAHUN 2022

NILAI SKM		
76,49		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,01
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,17
3.	Waktu Penyelesaian	2,92
4.	Biaya / Tarif	3,09
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,03
6.	Kompetensi Pelaksana	3,11
7.	Perilaku Pelaksana	3,04
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,09
9.	Sarana dan Prasarana	3,08

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

C
KURANG BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 385

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	122
Perempuan	263

Pendidikan	Jumlah
SD	13
SMP	52
SMA	302
D1-D3-D4	7
S1	10
S2 Ke Atas	1


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	3
Pegawai Swasta	6
Wiraswasta/Usahawan	24
Pelajar/Mahasiswa	2
Lainnya	350

Umur	Jumlah
15-19	2
20-24	16
25-29	62
30-34	103
35-39	72
40-44	41
45-49	34
50-54	32
55-59	16
60-64	7

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS KESUGIHAN I
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS KESUGIHAN I		
NILAI SKM		
82,61		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,31
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,34
3.	Waktu Penyelesaian	3,21
4.	Biaya / Tarif	3,36
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31
6.	Kompetensi Pelaksana	3,36
7.	Perilaku Pelaksana	3,33
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,27
9.	Sarana dan Prasarana	3,25

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 538

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	105
Perempuan	433

Pendidikan	Jumlah
SD	91
SMP	165
SMA	235
D1-D3-D4	20
S1	27


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	7
Pegawai Swasta	36
Wiraswasta/Usahawan	36
Pelajar/Mahasiswa	21
Lainnya	438

Umur	Jumlah
< 15	2
15-19	14
20-24	62
25-29	123
30-34	93
35-39	117
40-44	52
45-49	26
50-54	15
55-59	15
60-64	19

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS KESUGIHAN 2
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS KESUGIHAN 2		
NILAI SKM		
84,85		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,36
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,39
3.	Waktu Penyelesaian	3,29
4.	Biaya / Tarif	3,43
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47
6.	Kompetensi Pelaksana	3,45
7.	Perilaku Pelaksana	3,39
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,39
9.	Sarana dan Prasarana	3,38

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 309

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	81
Perempuan	228

Pendidikan	Jumlah
SD	27
SMP	74
SMA	166
D1-D3-D4	28
S1	14

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	8
Pegawai Swasta	42
Wiraswasta/Usahawan	25
Pelajar/Mahasiswa	29
Lainnya	205

Umur	Jumlah
< 15	16
15-19	13
20-24	25
25-29	67
30-34	72
35-39	37
40-44	29
45-49	11
50-54	9
55-59	10
60-64	20

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS KROYA I
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS KROYA I		
NILAI SKM		
83,22		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,32
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35
3.	Waktu Penyelesaian	3,26
4.	Biaya / Tarif	3,40
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36
6.	Kompetensi Pelaksana	3,35
7.	Perilaku Pelaksana	3,31
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,32
9.	Sarana dan Prasarana	3,28

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

B
BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 2193

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	797
Perempuan	1396

Pendidikan	Jumlah
SD	310
SMP	389
SMA	1285
D1-D3-D4	143
S1	65
S2 Ke Atas	1


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	42
Pegawai Swasta	178
Wiraswasta/Usahawan	277
Pelajar/Mahasiswa	176
Lainnya	1520

Umur	Jumlah
< 15	76
15-19	101
20-24	226
25-29	352
30-34	490
35-39	327
40-44	165
45-49	112
50-54	111
55-59	87
60-64	146

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS KROYA II
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS KROYA II		
NILAI SKM		
86,13		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,47
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,48
3.	Waktu Penyelesaian	3,45
4.	Biaya / Tarif	3,40
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43
6.	Kompetensi Pelaksana	3,48
7.	Perilaku Pelaksana	3,35
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,48
9.	Sarana dan Prasarana	3,47

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 998

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	239
Perempuan	759

Pendidikan	Jumlah
SD	41
SMP	117
SMA	520
D1-D3-D4	186
S1	134

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	48
Pegawai Swasta	260
Wiraswasta/Usahawan	287
Pelajar/Mahasiswa	59
Lainnya	344

Umur	Jumlah
< 15	5
15-19	16
20-24	87
25-29	187
30-34	262
35-39	174
40-44	122
45-49	72
50-54	37
55-59	27
60-64	9

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS MAJENANG I
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS MAJENANG I		
NILAI SKM		
93,87		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,89
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,85
3.	Waktu Penyelesaian	3,76
4.	Biaya / Tarif	3,73
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,62
6.	Kompetensi Pelaksana	3,70
7.	Perilaku Pelaksana	3,76
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,74
9.	Sarana dan Prasarana	3,76

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 243

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	95
Perempuan	148

Pendidikan	Jumlah
SD	22
SMP	50
SMA	149
D1-D3-D4	5
S1	17


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	9
Pegawai Swasta	57
Wirawasta/Usahawan	7
Pelajar/Mahasiswa	10
Lainnya	160

Umur	Jumlah
15-19	11
20-24	58
25-29	73
30-34	39
35-39	22
40-44	4
45-49	5
50-54	2
55-59	5
60-64	24

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS MAJENANG II
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS MAJENANG II		
NILAI SKM		
88,73		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,55
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,56
3.	Waktu Penyelesaian	3,53
4.	Biaya / Tarif	3,62
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,62
6.	Kompetensi Pelaksana	3,54
7.	Perilaku Pelaksana	3,51
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,54
9.	Sarana dan Prasarana	3,48

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 484

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	135
Perempuan	349

Pendidikan	Jumlah
SD	127
SMP	127
SMA	192
D1-D3-D4	18
S1	20


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	15
Pegawai Swasta	54
Wiraswasta/Usahawan	53
Pelajar/Mahasiswa	35
Lainnya	327

Umur	Jumlah
< 15	20
15-19	15
20-24	57
25-29	109
30-34	85
35-39	46
40-44	38
45-49	35
50-54	32
55-59	25
60-64	22

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS MAOS
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS MAOS		
NILAI SKM		
83,47		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,34
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,34
3.	Waktu Penyelesaian	3,34
4.	Biaya / Tarif	3,33
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32
6.	Kompetensi Pelaksana	3,34
7.	Perilaku Pelaksana	3,34
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,34
9.	Sarana dan Prasarana	3,34

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 1167

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	241
Perempuan	926

Pendidikan	Jumlah
SD	90
SMP	320
SMA	741
D1-D3-D4	4
S1	10
S2 Ke Atas	2


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	4
Pegawai Swasta	1
Wiraswasta/Usahawan	1
Pelajar/Mahasiswa	6
Lainnya	1155

Umur	Jumlah
< 15	4
15-19	4
20-24	33
25-29	177
30-34	146
35-39	161
40-44	237
45-49	127
50-54	53
55-59	20
60-64	205

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS NUSAWUNGU I
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS NUSAWUNGU I		
NILAI SKM		
84,99		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,26
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,29
3.	Waktu Penyelesaian	3,18
4.	Biaya / Tarif	3,51
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50
6.	Kompetensi Pelaksana	3,49
7.	Perilaku Pelaksana	3,49
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,42
9.	Sarana dan Prasarana	3,46

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 1443

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	302
Perempuan	1141

Pendidikan	Jumlah
SD	150
SMP	486
SMA	696
D1-D3-D4	56
S1	50
S2 Ke Atas	5


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	11
Pegawai Swasta	142
Wiraswasta/Usahawan	112
Pelajar/Mahasiswa	61
Lainnya	1117

Umur	Jumlah
< 15	12
15-19	67
20-24	214
25-29	282
30-34	308
35-39	239
40-44	162
45-49	65
50-54	43
55-59	24
60-64	27

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS NUSAWUNGU II
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS NUSAWUNGU II		
NILAI SKM		
82,75		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,29
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,22
3.	Waktu Penyelesaian	3,19
4.	Biaya / Tarif	3,51
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50
6.	Kompetensi Pelaksana	3,21
7.	Perilaku Pelaksana	3,24
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,41
9.	Sarana dan Prasarana	3,22

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 424

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	141
Perempuan	283

Pendidikan	Jumlah
SD	75
SMP	123
SMA	179
D1-D3-D4	26
S1	21

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	17
Pegawai Swasta	53
Wiraswasta/Usahawan	55
Pelajar/Mahasiswa	28
Lainnya	271

Umur	Jumlah
< 15	7
15-19	19
20-24	67
25-29	101
30-34	64
35-39	42
40-44	27
45-49	27
50-54	22
55-59	18
60-64	30

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS PATIMUAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS PATIMUAN		
NILAI SKM		
88,29		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,52
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,52
3.	Waktu Penyelesaian	3,51
4.	Biaya / Tarif	3,51
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51
6.	Kompetensi Pelaksana	3,53
7.	Perilaku Pelaksana	3,56
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,56
9.	Sarana dan Prasarana	3,57

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 642

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	242
Perempuan	400

Pendidikan	Jumlah
SD	8
SMP	43
SMA	443
D1-D3-D4	131
S1	17

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	70
Pegawai Swasta	28
Wiraswasta/Usahawan	285
Pelajar/Mahasiswa	1
Lainnya	258

Umur	Jumlah
15-19	1
20-24	39
25-29	150
30-34	290
35-39	51
40-44	34
45-49	29
50-54	17
55-59	4
60-64	27

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS SAMPANG
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS SAMPANG		
NILAI SKM		
87,66		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,49
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,51
3.	Waktu Penyelesaian	3,46
4.	Biaya / Tarif	3,53
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,53
6.	Kompetensi Pelaksana	3,52
7.	Perilaku Pelaksana	3,55
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,49
9.	Sarana dan Prasarana	3,48

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 721

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	147
Perempuan	574

Pendidikan	Jumlah
SD	100
SMP	214
SMA	312
D1-D3-D4	42
S1	53


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	32
Pegawai Swasta	74
Wiraswasta/Usahawan	74
Pelajar/Mahasiswa	33
Lainnya	508

Umur	Jumlah
< 15	9
15-19	19
20-24	89
25-29	132
30-34	98
35-39	109
40-44	83
45-49	55
50-54	49
55-59	37
60-64	41

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS SIDAREJA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS SIDAREJA		
NILAI SKM		
88,88		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,55
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,57
3.	Waktu Penyelesaian	3,49
4.	Biaya / Tarif	3,64
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51
6.	Kompetensi Pelaksana	3,61
7.	Perilaku Pelaksana	3,56
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,45
9.	Sarana dan Prasarana	3,61

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 576

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	207
Perempuan	369

Pendidikan	Jumlah
SD	91
SMP	130
SMA	281
D1-D3-D4	37
S1	35
S2 Ke Atas	2


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	16
Pegawai Swasta	140
Wiraswasta/Usahawan	101
Pelajar/Mahasiswa	54
Lainnya	265

Umur	Jumlah
< 15	13
15-19	42
20-24	93
25-29	102
30-34	105
35-39	51
40-44	46
45-49	36
50-54	21
55-59	38
60-64	29

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS WANAREJA I
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS WANAREJA I		
NILAI SKM		
78,12		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,13
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,17
3.	Waktu Penyelesaian	3,01
4.	Biaya / Tarif	3,23
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,06
6.	Kompetensi Pelaksana	3,09
7.	Perilaku Pelaksana	3,12
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,04
9.	Sarana dan Prasarana	3,26

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 219

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	45
Perempuan	174

Pendidikan	Jumlah
SD	30
SMP	81
SMA	96
D1-D3-D4	4
S1	8

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	1
Pegawai Swasta	21
Wiraswasta/Usahawan	23
Lainnya	174

Umur	Jumlah
15-19	4
20-24	16
25-29	57
30-34	39
35-39	15
40-44	27
45-49	18
50-54	16
55-59	15
60-64	12

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS WANAREJA II
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS WANAREJA II		
NILAI SKM		
81,06		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,07
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,15
3.	Waktu Penyelesaian	3,15
4.	Biaya / Tarif	3,27
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,27
6.	Kompetensi Pelaksana	3,33
7.	Perilaku Pelaksana	3,33
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,33
9.	Sarana dan Prasarana	3,28

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 342

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	106
Perempuan	236

Pendidikan	Jumlah
SD	15
SMP	40
SMA	232
D1-D3-D4	28
S1	27


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	21
Pegawai Swasta	44
Wiraswasta/Usahawan	30
Pelajar/Mahasiswa	11
Lainnya	236

Umur	Jumlah
15-19	3
20-24	16
25-29	30
30-34	72
35-39	77
40-44	23
45-49	44
50-54	37
55-59	31
60-64	9

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSKESMAS KEDUNGREJA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

PUSKESMAS KEDUNGREJA		
NILAI SKM		
92,07		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,62
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,69
3.	Waktu Penyelesaian	3,67
4.	Biaya / Tarif	3,62
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,69
6.	Kompetensi Pelaksana	3,70
7.	Perilaku Pelaksana	3,71
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,72
9.	Sarana dan Prasarana	3,72

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 331

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	109
Perempuan	222

Pendidikan	Jumlah
SD	30
SMP	33
SMA	118
D1-D3-D4	27
S1	121
S2 Ke Atas	2


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	50
Pegawai Swasta	37
Wiraswasta/Usahawan	48
Pelajar/Mahasiswa	39
Lainnya	157

Umur	Jumlah
< 15	14
15-19	26
20-24	32
25-29	39
30-34	61
35-39	48
40-44	43
45-49	26
50-54	21
55-59	10
60-64	11

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN ADIPALA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN ADIPALA		
NILAI SKM		
83,96		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,40
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,37
3.	Waktu Penyelesaian	3,37
4.	Biaya / Tarif	3,28
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29
6.	Kompetensi Pelaksana	3,37
7.	Perilaku Pelaksana	3,56
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,29
9.	Sarana dan Prasarana	3,31

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 225

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	127
Perempuan	98

Pendidikan	Jumlah
SD	7
SMP	11
SMA	190
D1-D3-D4	6
S1	10
S2 Ke Atas	1


Pekerjaan	Jumlah
Pegawai Swasta	9
Wiraswasta/Usahawan	121
Pelajar/Mahasiswa	57
Lainnya	38

Umur	Jumlah
15-19	69
20-24	31
25-29	31
30-34	37
35-39	27
40-44	18
45-49	8
50-54	3
55-59	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN BANTARSARI
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN BANTARSARI		
NILAI SKM		
86,46		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,41
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,39
3.	Waktu Penyelesaian	3,33
4.	Biaya / Tarif	3,76
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,55
6.	Kompetensi Pelaksana	3,44
7.	Perilaku Pelaksana	3,38
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,44
9.	Sarana dan Prasarana	3,43

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 275

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	178
Perempuan	97

Pendidikan	Jumlah
SD	30
SMP	84
SMA	145
D1-D3-D4	1
S1	15

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	7
Pegawai Swasta	86
Wiraswasta/Usahawan	26
Pelajar/Mahasiswa	16
Lainnya	140

Umur	Jumlah
< 15	1
15-19	30
20-24	43
25-29	57
30-34	42
35-39	50
40-44	28
45-49	10
50-54	8
55-59	4
60-64	2

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN BINANGUN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN BINANGUN		
NILAI SKM		
88,46		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,51
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,52
3.	Waktu Penyelesaian	3,54
4.	Biaya / Tarif	3,51
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,54
6.	Kompetensi Pelaksana	3,56
7.	Perilaku Pelaksana	3,55
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,56
9.	Sarana dan Prasarana	3,56

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 539

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	326
Perempuan	213

Pendidikan	Jumlah
SD	4
SMP	68
SMA	429
D1-D3-D4	33
S1	5

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	3
Pegawai Swasta	13
Wiraswasta/Usahawan	47
Pelajar/Mahasiswa	187
Lainnya	289

Umur	Jumlah
15-19	221
20-24	119
25-29	69
30-34	58
35-39	27
40-44	22
45-49	14
50-54	5
55-59	2
60-64	2

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN CILACAP SELATAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN CILACAP SELATAN		
NILAI SKM		
88,49		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,46
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,52
3.	Waktu Penyelesaian	3,57
4.	Biaya / Tarif	3,65
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,55
6.	Kompetensi Pelaksana	3,56
7.	Perilaku Pelaksana	3,54
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,50
9.	Sarana dan Prasarana	3,52

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 562

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	305
Perempuan	257

Pendidikan	Jumlah
SD	9
SMP	99
SMA	384
D1-D3-D4	32
S1	38


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	16
Pegawai Swasta	112
Wiraswasta/Usahawan	39
Pelajar/Mahasiswa	88
Lainnya	307

Umur	Jumlah
15-19	47
20-24	78
25-29	114
30-34	114
35-39	116
40-44	55
45-49	22
50-54	11
55-59	3
60-64	2

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN CILACAP TENGAH
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN CILACAP TENGAH		
NILAI SKM		
87,62		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,35
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,40
3.	Waktu Penyelesaian	3,36
4.	Biaya / Tarif	3,83
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39
6.	Kompetensi Pelaksana	3,49
7.	Perilaku Pelaksana	3,51
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,69
9.	Sarana dan Prasarana	3,53

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 508

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	314
Perempuan	194

Pendidikan	Jumlah
SD	45
SMP	80
SMA	314
D1-D3-D4	13
S1	55
S2 Ke Atas	1


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	5
Pegawai Swasta	129
Wiraswasta/Usahawan	75
Pelajar/Mahasiswa	22
Lainnya	277

Umur	Jumlah
15-19	51
20-24	76
25-29	90
30-34	75
35-39	62
40-44	48
45-49	34
50-54	34
55-59	18
60-64	20

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN CILACAP UTARA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN CILACAP UTARA		
NILAI SKM		
90,02		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,68
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,52
3.	Waktu Penyelesaian	3,58
4.	Biaya / Tarif	3,56
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58
6.	Kompetensi Pelaksana	3,57
7.	Perilaku Pelaksana	3,63
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,60
9.	Sarana dan Prasarana	3,67

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 603

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	311
Perempuan	292

Pendidikan	Jumlah
SD	12
SMP	17
SMA	355
D1-D3-D4	142
S1	66
S2 Ke Atas	11


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	19
Pegawai Swasta	91
Wiraswasta/Usahawan	92
Pelajar/Mahasiswa	53
Lainnya	348

Umur	Jumlah
< 15	5
15-19	75
20-24	139
25-29	129
30-34	102
35-39	61
40-44	40
45-49	23
50-54	17
55-59	8
60-64	4

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN CIMANGGU
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN CIMANGGU		
NILAI SKM		
96,01		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,95
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,81
3.	Waktu Penyelesaian	3,80
4.	Biaya / Tarif	3,87
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,85
6.	Kompetensi Pelaksana	3,81
7.	Perilaku Pelaksana	3,80
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,91
9.	Sarana dan Prasarana	3,76

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 408

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	298
Perempuan	110

Pendidikan	Jumlah
SD	38
SMP	60
SMA	271
D1-D3-D4	26
S1	13


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	11
Pegawai Swasta	30
Wiraswasta/Usahawan	140
Pelajar/Mahasiswa	20
Lainnya	207

Umur	Jumlah
< 15	2
15-19	101
20-24	25
25-29	47
30-34	102
35-39	59
40-44	36
45-49	24
50-54	11
55-59	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN CIPARI
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN CIPARI		
NILAI SKM		
91,02		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,72
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,59
3.	Waktu Penyelesaian	3,67
4.	Biaya / Tarif	3,52
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,69
6.	Kompetensi Pelaksana	3,60
7.	Perilaku Pelaksana	3,68
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,58
9.	Sarana dan Prasarana	3,72

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 1498

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	990
Perempuan	508

Pendidikan	Jumlah
SD	134
SMP	322
SMA	1014
D1-D3-D4	10
S1	16
S2 Ke Atas	2


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	2
Pegawai Swasta	9
Wiraswasta/Usahawan	23
Pelajar/Mahasiswa	223
Lainnya	1241

Umur	Jumlah
< 15	56
15-19	470
20-24	179
25-29	210
30-34	154
35-39	89
40-44	78
45-49	64
50-54	67
55-59	46
60-64	85

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN DAYEHLUHUR
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN DAYEHLUHUR		
NILAI SKM		
88,12		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,60
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,59
3.	Waktu Penyelesaian	3,33
4.	Biaya / Tarif	3,93
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,93
6.	Kompetensi Pelaksana	3,54
7.	Perilaku Pelaksana	3,31
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,32
9.	Sarana dan Prasarana	3,18

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 349

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	185
Perempuan	164

Pendidikan	Jumlah
SD	33
SMP	88
SMA	201
D1-D3-D4	6
S1	21


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	9
Pegawai Swasta	56
Wiraswasta/Usahawan	22
Pelajar/Mahasiswa	91
Lainnya	171

Umur	Jumlah
< 15	1
15-19	93
20-24	62
25-29	45
30-34	53
35-39	18
40-44	24
45-49	17
50-54	13
55-59	12
60-64	11

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN GANDRUNGMANGU
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN GANDRUNGMANGU		
NILAI SKM		
84,99		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,33
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,34
3.	Waktu Penyelesaian	3,33
4.	Biaya / Tarif	3,51
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49
6.	Kompetensi Pelaksana	3,43
7.	Perilaku Pelaksana	3,41
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,37
9.	Sarana dan Prasarana	3,38

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B
BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 830

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	540
Perempuan	290

Pendidikan	Jumlah
SD	77
SMP	210
SMA	462
D1-D3-D4	16
S1	64
S2 Ke Atas	1

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	9
Pegawai Swasta	135
Wiraswasta/Usahawan	167
Pelajar/Mahasiswa	109
Lainnya	410

Umur	Jumlah
15-19	140
20-24	112
25-29	137
30-34	126
35-39	96
40-44	71
45-49	49
50-54	54
55-59	20
60-64	25

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN JERUKLEGI
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN JERUKLEGI		
NILAI SKM		
86,62		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,44
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46
3.	Waktu Penyelesaian	3,40
4.	Biaya / Tarif	3,81
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,42
6.	Kompetensi Pelaksana	3,51
7.	Perilaku Pelaksana	3,54
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,34
9.	Sarana dan Prasarana	3,26

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 203

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	116
Perempuan	87

Pendidikan	Jumlah
SD	17
SMP	50
SMA	99
S1	37


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	12
Pegawai Swasta	42
Wiraswasta/Usahawan	31
Pelajar/Mahasiswa	27
Lainnya	91

Umur	Jumlah
15-19	25
20-24	15
25-29	33
30-34	36
35-39	23
40-44	18
45-49	24
50-54	15
55-59	5
60-64	9

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN KAMPUNG LAUT
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN KAMPUNG LAUT		
NILAI SKM		
77,62		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,03
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,09
3.	Waktu Penyelesaian	3,12
4.	Biaya / Tarif	3,06
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,93
6.	Kompetensi Pelaksana	3,21
7.	Perilaku Pelaksana	3,40
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,10
9.	Sarana dan Prasarana	3,00

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 121

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	90
Perempuan	31

Pendidikan	Jumlah
SD	51
SMP	60
SMA	10


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	1
Wiraswasta/Usahawan	12
Pelajar/Mahasiswa	11
Lainnya	97

Umur	Jumlah
< 15	1
15-19	2
20-24	13
25-29	44
30-34	22
35-39	16
40-44	16
45-49	3
50-54	1
55-59	2
60-64	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN KARANGPUCUNG
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN KARANGPUCUNG		
NILAI SKM		
89,94		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,47
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,51
3.	Waktu Penyelesaian	3,42
4.	Biaya / Tarif	3,90
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51
6.	Kompetensi Pelaksana	3,59
7.	Perilaku Pelaksana	3,60
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,58
9.	Sarana dan Prasarana	3,80

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 368

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	216
Perempuan	152

Pendidikan	Jumlah
SD	25
SMP	80
SMA	216
D1-D3-D4	6
S1	41


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	1
Pegawai Swasta	114
Wiraswasta/Usahawan	38
Pelajar/Mahasiswa	43
Lainnya	172

Umur	Jumlah
15-19	72
20-24	46
25-29	84
30-34	88
35-39	46
40-44	27
45-49	4
50-54	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN KAWUNGAN TEN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN KAWUNGAN TEN		
NILAI SKM		
89,87		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,72
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,72
3.	Waktu Penyelesaian	3,58
4.	Biaya / Tarif	3,69
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,68
6.	Kompetensi Pelaksana	3,68
7.	Perilaku Pelaksana	3,56
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,51
9.	Sarana dan Prasarana	3,22

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 291

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	178
Perempuan	113

Pendidikan	Jumlah
SD	1
SMP	44
SMA	231
D1-D3-D4	11
S1	4


Pekerjaan	Jumlah
Pegawai Swasta	24
Wiraswasta/Usahawan	46
Pelajar/Mahasiswa	24
Lainnya	197

Umur	Jumlah
15-19	60
20-24	60
25-29	65
30-34	64
35-39	30
40-44	8
45-49	2
50-54	2

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN KEDUNGREJA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN KEDUNGREJA		
NILAI SKM		
84,87		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,29
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,24
3.	Waktu Penyelesaian	3,12
4.	Biaya / Tarif	3,86
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47
6.	Kompetensi Pelaksana	3,18
7.	Perilaku Pelaksana	3,47
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,42
9.	Sarana dan Prasarana	3,51

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 2123

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	1400
Perempuan	723

Pendidikan	Jumlah
SD	324
SMP	437
SMA	1181
D1-D3-D4	60
S1	120
S2 Ke Atas	1

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	14
Pegawai Swasta	231
Wiraswasta/Usahawan	92
Pelajar/Mahasiswa	414
Lainnya	1372

Umur	Jumlah
< 15	6
15-19	586
20-24	321
25-29	340
30-34	256
35-39	164
40-44	133
45-49	90
50-54	65
55-59	54
60-64	108

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN KESUGIHAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN KESUGIHAN		
NILAI SKM		
84,36		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,25
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25
3.	Waktu Penyelesaian	3,30
4.	Biaya / Tarif	3,30
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40
6.	Kompetensi Pelaksana	3,44
7.	Perilaku Pelaksana	3,46
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,48
9.	Sarana dan Prasarana	3,49

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 395

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	138
Perempuan	257

Pendidikan	Jumlah
SD	8
SMP	34
SMA	236
D1-D3-D4	43
S1	74


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	11
Pegawai Swasta	130
Wiraswasta/Usahawan	36
Pelajar/Mahasiswa	43
Lainnya	175

Umur	Jumlah
15-19	58
20-24	66
25-29	50
30-34	60
35-39	44
40-44	55
45-49	23
50-54	22
55-59	16
60-64	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN KROYA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN KROYA		
NILAI SKM		
87,03		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,60
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,51
3.	Waktu Penyelesaian	3,36
4.	Biaya / Tarif	3,53
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50
6.	Kompetensi Pelaksana	3,51
7.	Perilaku Pelaksana	3,44
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,42
9.	Sarana dan Prasarana	3,45

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 187

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	114
Perempuan	73

Pendidikan	Jumlah
SD	10
SMP	12
SMA	128
D1-D3-D4	3
S1	32
S2 Ke Atas	2

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	2
Pegawai Swasta	26
Wiraswasta/Usahawan	31
Pelajar/Mahasiswa	44
Lainnya	84

Umur	Jumlah
< 15	1
15-19	52
20-24	6
25-29	28
30-34	35
35-39	43
40-44	10
45-49	5
50-54	6
55-59	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN MAJENANG
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN MAJENANG		
NILAI SKM		
87,32		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,41
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,57
3.	Waktu Penyelesaian	3,39
4.	Biaya / Tarif	3,61
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47
6.	Kompetensi Pelaksana	3,50
7.	Perilaku Pelaksana	3,49
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,66
9.	Sarana dan Prasarana	3,32

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 846

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	550
Perempuan	296

Pendidikan	Jumlah
SMP	71
SMA	694
D1-D3-D4	65
S1	16

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	9
Pegawai Swasta	125
Wirawasta/Usahawan	192
Pelajar/Mahasiswa	437
Lainnya	83

Umur	Jumlah
15-19	381
20-24	145
25-29	116
30-34	126
35-39	43
40-44	28
45-49	7

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
OPD KECAMATAN MAOS
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

OPD KECAMATAN MAOS		
NILAI SKM		
85,36		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,10
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,34
3.	Waktu Penyelesaian	3,39
4.	Biaya / Tarif	3,68
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,68
6.	Kompetensi Pelaksana	3,51
7.	Perilaku Pelaksana	3,33
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,34
9.	Sarana dan Prasarana	3,35

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 1549

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	1004
Perempuan	545

Pendidikan	Jumlah
SD	46
SMP	149
SMA	1052
D1-D3-D4	175
S1	123
S2 Ke Atas	4

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	60
Pegawai Swasta	219
Wiraswasta/Usahawan	421
Pelajar/Mahasiswa	347
Lainnya	502

Umur	Jumlah
15-19	432
20-24	90
25-29	277
30-34	330
35-39	215
40-44	103
45-49	61
50-54	20
55-59	21

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN NUSAWUNGU
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN NUSAWUNGU		
NILAI SKM		
88,55		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,48
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,60
3.	Waktu Penyelesaian	3,48
4.	Biaya / Tarif	3,59
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49
6.	Kompetensi Pelaksana	3,60
7.	Perilaku Pelaksana	3,50
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,62
9.	Sarana dan Prasarana	3,53

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 625

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	163
Perempuan	462

Pendidikan	Jumlah
SD	3
SMP	39
SMA	471
D1-D3-D4	86
S1	21
S2 Ke Atas	5

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	8
Pegawai Swasta	176
Wiraswasta/Usahawan	253
Pelajar/Mahasiswa	128
Lainnya	60

Umur	Jumlah
< 15	2
15-19	43
20-24	415
25-29	111
30-34	30
35-39	10
40-44	12
45-49	1
50-54	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN PATIMUAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN PATIMUAN		
NILAI SKM		
84,11		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,30
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33
3.	Waktu Penyelesaian	3,25
4.	Biaya / Tarif	3,62
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39
6.	Kompetensi Pelaksana	3,34
7.	Perilaku Pelaksana	3,36
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,36
9.	Sarana dan Prasarana	3,34

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 146

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	95
Perempuan	51

Pendidikan	Jumlah
SD	1
SMP	7
SMA	108
D1-D3-D4	23
S1	6
S2 Ke Atas	1

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	2
Pegawai Swasta	9
Wiraswasta/Usahawan	47
Pelajar/Mahasiswa	50
Lainnya	38

Umur	Jumlah
15-19	72
20-24	25
25-29	12
30-34	11
35-39	7
40-44	9
45-49	4
50-54	1
55-59	5

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN SAMPANG
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN SAMPANG		
NILAI SKM		
86,93		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,50
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,53
3.	Waktu Penyelesaian	3,44
4.	Biaya / Tarif	3,55
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,52
6.	Kompetensi Pelaksana	3,49
7.	Perilaku Pelaksana	3,47
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,41
9.	Sarana dan Prasarana	3,38

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 252

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	140
Perempuan	112

Pendidikan	Jumlah
SD	12
SMP	30
SMA	162
D1-D3-D4	14
S1	34

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	11
Pegawai Swasta	28
Wiraswasta/Usahawan	51
Pelajar/Mahasiswa	49
Lainnya	113

Umur	Jumlah
15-19	59
20-24	55
25-29	60
30-34	17
35-39	23
40-44	17
45-49	8
50-54	4
55-59	6
60-64	3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN SIDAREJA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN SIDAREJA		
NILAI SKM		
85,67		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,49
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,47
3.	Waktu Penyelesaian	3,47
4.	Biaya / Tarif	3,47
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44
6.	Kompetensi Pelaksana	3,45
7.	Perilaku Pelaksana	3,38
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,35
9.	Sarana dan Prasarana	3,32

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 1138

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	722
Perempuan	416

Pendidikan	Jumlah
SD	23
SMP	123
SMA	873
D1-D3-D4	45
S1	74

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	8
Pegawai Swasta	120
Wiraswasta/Usahawan	130
Pelajar/Mahasiswa	214
Lainnya	666

Umur	Jumlah
15-19	194
20-24	151
25-29	175
30-34	136
35-39	142
40-44	69
45-49	62
50-54	49
55-59	50
60-64	110

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN WANAREJA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KECAMATAN WANAREJA		
NILAI SKM		
88,33		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,51
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,58
3.	Waktu Penyelesaian	3,52
4.	Biaya / Tarif	3,53
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,46
6.	Kompetensi Pelaksana	3,58
7.	Perilaku Pelaksana	3,62
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,55
9.	Sarana dan Prasarana	3,44

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 202

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	97
Perempuan	105

Pendidikan	Jumlah
SD	10
SMP	17
SMA	148
D1-D3-D4	4
S1	21
S2 Ke Atas	2

Pekerjaan	Jumlah
Pegawai Swasta	14
Wirawasta/Usahawan	17
Pelajar/Mahasiswa	70
Lainnya	101

Umur	Jumlah
15-19	53
20-24	52
25-29	36
30-34	26
35-39	7
40-44	7
45-49	9
50-54	7
55-59	3
60-64	2

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN CILACAP
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KELURAHAN CILACAP		
NILAI SKM		
0,00		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	0,00
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,00
3.	Waktu Penyelesaian	0,00
4.	Biaya / Tarif	0,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,00
6.	Kompetensi Pelaksana	0,00
7.	Perilaku Pelaksana	0,00
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	0,00
9.	Sarana dan Prasarana	0,00

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



D

TIDAK BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 0

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	0
Perempuan	0

Pendidikan	Jumlah
Tidak ada	0


Pekerjaan	Jumlah
Tidak ada	0

Umur	Jumlah
Tidak ada	0

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN DONAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KELURAHAN DONAN		
NILAI SKM		
99,62		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,98
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,99
3.	Waktu Penyelesaian	3,99
4.	Biaya / Tarif	3,98
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,99
6.	Kompetensi Pelaksana	3,99
7.	Perilaku Pelaksana	3,99
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,99
9.	Sarana dan Prasarana	3,98

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 148

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	59
Perempuan	89

Pendidikan	Jumlah
SD	1
SMP	10
SMA	126
D1-D3-D4	9
S1	2


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	2
Pegawai Swasta	5
Wiraswasta/Usahawan	26
Pelajar/Mahasiswa	25
Lainnya	90

Umur	Jumlah
< 15	2
15-19	17
20-24	37
25-29	44
30-34	21
35-39	10
40-44	9
45-49	5
50-54	3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN GUMILIR
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KELURAHAN GUMILIR		
NILAI SKM		
87,36		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,38
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,40
3.	Waktu Penyelesaian	3,35
4.	Biaya / Tarif	3,95
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40
6.	Kompetensi Pelaksana	3,54
7.	Perilaku Pelaksana	3,53
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,46
9.	Sarana dan Prasarana	3,45

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 904

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	477
Perempuan	427

Pendidikan	Jumlah
SD	121
SMP	103
SMA	503
D1-D3-D4	51
S1	120
S2 Ke Atas	6

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	19
Pegawai Swasta	184
Wiraswasta/Usahawan	126
Pelajar/Mahasiswa	103
Lainnya	472

Umur	Jumlah
< 15	4
15-19	65
20-24	102
25-29	167
30-34	101
35-39	132
40-44	108
45-49	82
50-54	77
55-59	31
60-64	35

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN GUNUNGSIMPING
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KELURAHAN GUNUNGSIMPING		
NILAI SKM		
95,39		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,83
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,84
3.	Waktu Penyelesaian	3,85
4.	Biaya / Tarif	3,85
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,84
6.	Kompetensi Pelaksana	3,84
7.	Perilaku Pelaksana	3,83
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,83
9.	Sarana dan Prasarana	3,63

NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 264

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	143
Perempuan	121

Pendidikan	Jumlah
SMP	14
SMA	169
D1-D3-D4	44
S1	36
S2 Ke Atas	1


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	10
Pegawai Swasta	98
Wiraswasta/Usahawan	53
Pelajar/Mahasiswa	21
Lainnya	82

Umur	Jumlah
15-19	9
20-24	43
25-29	75
30-34	42
35-39	31
40-44	23
45-49	17
50-54	18
55-59	4
60-64	2

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN KARANGTALUN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KELURAHAN KARANGTALUN		
NILAI SKM		
88,24		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,49
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,51
3.	Waktu Penyelesaian	3,41
4.	Biaya / Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39
6.	Kompetensi Pelaksana	3,49
7.	Perilaku Pelaksana	3,39
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,50
9.	Sarana dan Prasarana	3,58

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 231

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	138
Perempuan	93

Pendidikan	Jumlah
SD	36
SMP	68
SMA	113
D1-D3-D4	5
S1	9


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	3
Pegawai Swasta	48
Wiraswasta/Usahawan	11
Pelajar/Mahasiswa	28
Lainnya	141

Umur	Jumlah
< 15	1
15-19	20
20-24	28
25-29	43
30-34	29
35-39	22
40-44	28
45-49	24
50-54	18
55-59	7
60-64	11

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN KEBONMANIS
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KELURAHAN KEBONMANIS		
NILAI SKM		
88,15		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,54
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45
3.	Waktu Penyelesaian	3,50
4.	Biaya / Tarif	3,80
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,62
6.	Kompetensi Pelaksana	3,66
7.	Perilaku Pelaksana	3,44
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,41
9.	Sarana dan Prasarana	3,31

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 162

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	119
Perempuan	43

Pendidikan	Jumlah
SD	17
SMP	21
SMA	102
D1-D3-D4	1
S1	20
S2 Ke Atas	1


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	4
Pegawai Swasta	46
Wiraswasta/Usahawan	11
Pelajar/Mahasiswa	24
Lainnya	77

Umur	Jumlah
< 15	2
15-19	12
20-24	17
25-29	28
30-34	17
35-39	25
40-44	19
45-49	11
50-54	14
55-59	7
60-64	10

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN KUTAWARU
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KELURAHAN KUTAWARU		
NILAI SKM		
85,56		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,37
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,40
3.	Waktu Penyelesaian	3,40
4.	Biaya / Tarif	3,41
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43
6.	Kompetensi Pelaksana	3,44
7.	Perilaku Pelaksana	3,43
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,45
9.	Sarana dan Prasarana	3,46

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B
BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 322

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	230
Perempuan	92

Pendidikan	Jumlah
SD	102
SMP	111
SMA	106
D1-D3-D4	2
S1	1

Pekerjaan	Jumlah
Pegawai Swasta	36
Wiraswasta/Usahawan	11
Pelajar/Mahasiswa	19
Lainnya	256

Umur	Jumlah
15-19	25
20-24	22
25-29	54
30-34	65
35-39	44
40-44	45
45-49	36
50-54	9
55-59	16
60-64	6

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN LOMANIS
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KELURAHAN LOMANIS				
NILAI SKM				
92,25				
No	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)	
1.	Persyaratan	3,82		
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,79		
3.	Waktu Penyelesaian	3,73		
4.	Biaya / Tarif	3,54		
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,56		
6.	Kompetensi Pelaksana	3,72		
7.	Perilaku Pelaksana	3,66		
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,71		
9.	Sarana dan Prasarana	3,69		

NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 475

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	290
Perempuan	185

Pendidikan	Jumlah
SD	24
SMP	21
SMA	395
D1-D3-D4	14
S1	21

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	6
Pegawai Swasta	159
Wiraswasta/Usahawan	25
Pelajar/Mahasiswa	78
Lainnya	207

Umur	Jumlah
< 15	3
15-19	37
20-24	70
25-29	74
30-34	56
35-39	44
40-44	53
45-49	40
50-54	35
55-59	39
60-64	24

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN MERTASINGA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KELURAHAN MERTASINGA		
NILAI SKM		
84,38		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,50
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35
3.	Waktu Penyelesaian	3,36
4.	Biaya / Tarif	3,40
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32
6.	Kompetensi Pelaksana	3,40
7.	Perilaku Pelaksana	3,30
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,40
9.	Sarana dan Prasarana	3,34

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 368

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	195
Perempuan	173

Pendidikan	Jumlah
SD	10
SMP	29
SMA	241
D1-D3-D4	70
S1	17
S2 Ke Atas	1

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	25
Pegawai Swasta	105
Wiraswasta/Usahawan	86
Pelajar/Mahasiswa	41
Lainnya	111

Umur	Jumlah
15-19	13
20-24	51
25-29	90
30-34	88
35-39	62
40-44	37
45-49	12
50-54	10
55-59	5

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN SIDAKAYA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KELURAHAN SIDAKAYA		
NILAI SKM		
84,10		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,28
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46
3.	Waktu Penyelesaian	3,37
4.	Biaya / Tarif	3,30
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,61
6.	Kompetensi Pelaksana	3,24
7.	Perilaku Pelaksana	3,37
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,28
9.	Sarana dan Prasarana	3,37

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B
BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 54

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	32
Perempuan	22

Pendidikan	Jumlah
SD	1
SMP	28
SMA	18
D1-D3-D4	4
S1	3


Pekerjaan	Jumlah
Pegawai Swasta	7
Wirawasta/Usahawan	5
Pelajar/Mahasiswa	15
Lainnya	27

Umur	Jumlah
15-19	4
20-24	5
25-29	18
30-34	15
35-39	8
40-44	4

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN SIDANEGARA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KELURAHAN SIDANEGARA		
NILAI SKM		
89,49		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,55
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,54
3.	Waktu Penyelesaian	3,59
4.	Biaya / Tarif	3,56
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58
6.	Kompetensi Pelaksana	3,60
7.	Perilaku Pelaksana	3,60
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,60
9.	Sarana dan Prasarana	3,60

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 1025

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	609
Perempuan	416

Pendidikan	Jumlah
SD	10
SMP	41
SMA	835
D1-D3-D4	81
S1	57
S2 Ke Atas	1

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	18
Pegawai Swasta	335
Wiraswasta/Usahawan	94
Pelajar/Mahasiswa	220
Lainnya	358

Umur	Jumlah
15-19	80
20-24	99
25-29	287
30-34	223
35-39	174
40-44	85
45-49	47
50-54	18
55-59	8
60-64	4

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN TAMBAKREJA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KELURAHAN TAMBAKREJA		
NILAI SKM		
79,61		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,30
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,15
3.	Waktu Penyelesaian	3,27
4.	Biaya / Tarif	3,12
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20
6.	Kompetensi Pelaksana	3,14
7.	Perilaku Pelaksana	3,19
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,15
9.	Sarana dan Prasarana	3,16

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B
BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 200

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	98
Perempuan	102

Pendidikan	Jumlah
SMP	30
SMA	91
D1-D3-D4	46
S1	33


Pekerjaan	Jumlah
Pegawai Swasta	46
Wiraswasta/Usahawan	99
Pelajar/Mahasiswa	16
Lainnya	39

Umur	Jumlah
15-19	10
20-24	11
25-29	21
30-34	40
35-39	52
40-44	33
45-49	21
50-54	9
55-59	3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN TEGALKAMULYAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KELURAHAN TEGALKAMULYAN		
NILAI SKM		
98,53		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,94
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,94
3.	Waktu Penyelesaian	3,94
4.	Biaya / Tarif	3,95
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,95
6.	Kompetensi Pelaksana	3,95
7.	Perilaku Pelaksana	3,92
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,94
9.	Sarana dan Prasarana	3,94

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 428

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	287
Perempuan	141

Pendidikan	Jumlah
SD	45
SMP	72
SMA	301
D1-D3-D4	6
S1	4


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	2
Pegawai Swasta	9
Wiraswasta/Usahawan	14
Pelajar/Mahasiswa	33
Lainnya	370

Umur	Jumlah
< 15	4
15-19	40
20-24	43
25-29	47
30-34	66
35-39	61
40-44	52
45-49	39
50-54	21
55-59	28
60-64	27

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN TEGALREJA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KELURAHAN TEGALREJA		
NILAI SKM		
88,16		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,47
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,47
3.	Waktu Penyelesaian	3,46
4.	Biaya / Tarif	3,94
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67
6.	Kompetensi Pelaksana	3,44
7.	Perilaku Pelaksana	3,43
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,43
9.	Sarana dan Prasarana	3,42

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 182

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	80
Perempuan	102

Pendidikan	Jumlah
SMP	7
SMA	142
D1-D3-D4	15
S1	18

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	1
Pegawai Swasta	81
Wiraswasta/Usahawan	43
Pelajar/Mahasiswa	8
Lainnya	49

Umur	Jumlah
15-19	11
20-24	34
25-29	31
30-34	32
35-39	39
40-44	26
45-49	6
50-54	3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KELURAHAN TRITIH KULON
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

KELURAHAN TRITIH KULON		
NILAI SKM		
82,33		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,22
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,23
3.	Waktu Penyelesaian	3,22
4.	Biaya / Tarif	3,33
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21
6.	Kompetensi Pelaksana	3,33
7.	Perilaku Pelaksana	3,36
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,33
9.	Sarana dan Prasarana	3,40

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 242

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	137
Perempuan	105

Pendidikan	Jumlah
SD	15
SMP	20
SMA	147
D1-D3-D4	43
S1	17

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	4
Pegawai Swasta	36
Wiraswasta/Usahawan	41
Pelajar/Mahasiswa	31
Lainnya	130

Umur	Jumlah
15-19	8
20-24	50
25-29	69
30-34	53
35-39	32
40-44	21
45-49	4
50-54	3
55-59	1
60-64	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BAGIAN KEUANGAN DAN ASET
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BAGIAN KEUANGAN DAN ASET		
NILAI SKM		
83,31		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,37
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,32
3.	Waktu Penyelesaian	3,49
4.	Biaya / Tarif	3,12
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31
6.	Kompetensi Pelaksana	3,35
7.	Perilaku Pelaksana	3,47
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,21
9.	Sarana dan Prasarana	3,36

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B
BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 208

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	114
Perempuan	94

Pendidikan	Jumlah
SMA	22
D1-D3-D4	7
S1	163
S2 Ke Atas	16

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	197
Pegawai Swasta	2
Pelajar/Mahasiswa	4
Lainnya	5

Umur	Jumlah
20-24	1
25-29	12
30-34	24
35-39	42
40-44	53
45-49	43
50-54	30
55-59	3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BAGIAN PENGADAAN BARANG JASA
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BAGIAN PENGADAAN BARANG JASA		
NILAI SKM		
90,45		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,85
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,52
3.	Waktu Penyelesaian	3,85
4.	Biaya / Tarif	3,49
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,77
6.	Kompetensi Pelaksana	3,56
7.	Perilaku Pelaksana	3,82
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,56
9.	Sarana dan Prasarana	3,14

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 71

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	38
Perempuan	33

Pendidikan	Jumlah
SMP	1
SMA	18
D1-D3-D4	6
S1	46

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	24
Pegawai Swasta	12
Wirawasta/Usahawan	25
Pelajar/Mahasiswa	1
Lainnya	9

Umur	Jumlah
20-24	1
25-29	6
30-34	7
35-39	14
40-44	15
45-49	20
50-54	5
55-59	3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN		
NILAI SKM		
93,47		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,79
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,65
3.	Waktu Penyelesaian	3,78
4.	Biaya / Tarif	3,67
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,81
6.	Kompetensi Pelaksana	3,69
7.	Perilaku Pelaksana	3,79
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,68
9.	Sarana dan Prasarana	3,79

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 486

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	198
Perempuan	288

Pendidikan	Jumlah
SMA	8
D1-D3-D4	99
S1	370
S2 Ke Atas	9

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	310
Pegawai Swasta	137
Lainnya	39

Umur	Jumlah
20-24	8
25-29	38
30-34	90
35-39	200
40-44	87
45-49	47
50-54	15
60-64	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BAGIAN HUKUM
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BAGIAN HUKUM		
NILAI SKM		
76,65		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,11
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,01
3.	Waktu Penyelesaian	3,11
4.	Biaya / Tarif	3,01
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11
6.	Kompetensi Pelaksana	3,01
7.	Perilaku Pelaksana	3,11
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,02
9.	Sarana dan Prasarana	3,10

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 298

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	268
Perempuan	30

Pendidikan	Jumlah
SD	1
D1-D3-D4	7
S1	279
S2 Ke Atas	11

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	298

Umur	Jumlah
25-29	10
30-34	210
35-39	42
40-44	22
45-49	10
50-54	4

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT		
NILAI SKM		
89,03		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,90
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,13
3.	Waktu Penyelesaian	3,87
4.	Biaya / Tarif	3,13
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,87
6.	Kompetensi Pelaksana	3,15
7.	Perilaku Pelaksana	3,90
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,21
9.	Sarana dan Prasarana	3,90

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 39

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	23
Perempuan	16

Pendidikan	Jumlah
SMA	2
D1-D3-D4	6
S1	30
S2 Ke Atas	1


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	26
Pegawai Swasta	5
Lainnya	8

Umur	Jumlah
< 15	1
25-29	1
30-34	3
35-39	7
40-44	15
45-49	8
50-54	4

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BAGIAN HUMAS PROTOKOL
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BAGIAN HUMAS PROTOKOL		
NILAI SKM		
88,96		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,97
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,05
3.	Waktu Penyelesaian	3,95
4.	Biaya / Tarif	3,03
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,95
6.	Kompetensi Pelaksana	3,05
7.	Perilaku Pelaksana	3,97
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,05
9.	Sarana dan Prasarana	4,00

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 39

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	19
Perempuan	20

Pendidikan	Jumlah
S1	34
S2 Ke Atas	5

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	35
Pegawai Swasta	1
Lainnya	3

Umur	Jumlah
25-29	1
30-34	1
35-39	9
40-44	15
45-49	11
50-54	2

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BAGIAN ORGANISASI
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BAGIAN ORGANISASI		
NILAI SKM		
92,35		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,83
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,56
3.	Waktu Penyelesaian	3,67
4.	Biaya / Tarif	3,58
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,89
6.	Kompetensi Pelaksana	3,57
7.	Perilaku Pelaksana	3,77
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,58
9.	Sarana dan Prasarana	3,81

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 90

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	43
Perempuan	47

Pendidikan	Jumlah
D1-D3-D4	11
S1	69
S2 Ke Atas	10

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	84
Pelajar/Mahasiswa	1
Lainnya	5

Umur	Jumlah
20-24	3
25-29	6
30-34	19
35-39	30
40-44	21
45-49	8
50-54	3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BAGIAN PEMERINTAHAN DAN OTONOMI DAERAH
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BAGIAN PEMERINTAHAN DAN OTONOMI DAERAH				
NILAI SKM				
86,98				
No	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)	
1.	Persyaratan	3,61		
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,26		
3.	Waktu Penyelesaian	3,55		
4.	Biaya / Tarif	3,36		
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,59		
6.	Kompetensi Pelaksana	3,37		
7.	Perilaku Pelaksana	3,62		
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,39		
9.	Sarana dan Prasarana	3,57		

NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B
BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 109

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	59
Perempuan	50

Pendidikan	Jumlah
SMA	14
D1-D3-D4	10
S1	67
S2 Ke Atas	18

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	70
Pegawai Swasta	11
Pelajar/Mahasiswa	1
Lainnya	27

Umur	Jumlah
15-19	1
20-24	7
25-29	20
30-34	14
35-39	12
40-44	21
45-49	20
50-54	10
55-59	4

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BAGIAN PEREKONOMIAN
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BAGIAN PEREKONOMIAN		
NILAI SKM		
87,71		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,60
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,37
3.	Waktu Penyelesaian	3,57
4.	Biaya / Tarif	3,44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,52
6.	Kompetensi Pelaksana	3,39
7.	Perilaku Pelaksana	3,62
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,45
9.	Sarana dan Prasarana	3,62

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



B

BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 165

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	80
Perempuan	85

Pendidikan	Jumlah
SMA	14
D1-D3-D4	7
S1	136
S2 Ke Atas	8


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	37
Pegawai Swasta	36
Wiraswasta/Usahawan	80
Lainnya	12

Umur	Jumlah
25-29	6
30-34	31
35-39	53
40-44	44
45-49	20
50-54	11

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BAGIAN UMUM
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BAGIAN UMUM		
NILAI SKM		
88,44		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,86
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,20
3.	Waktu Penyelesaian	3,77
4.	Biaya / Tarif	3,25
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,81
6.	Kompetensi Pelaksana	3,19
7.	Perilaku Pelaksana	3,80
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,24
9.	Sarana dan Prasarana	3,73

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 600

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	314
Perempuan	286

Pendidikan	Jumlah
SMP	2
SMA	77
D1-D3-D4	13
S1	472
S2 Ke Atas	36

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	450
Pegawai Swasta	9
Pelajar/Mahasiswa	10
Lainnya	131

Umur	Jumlah
15-19	6
20-24	7
25-29	37
30-34	91
35-39	153
40-44	124
45-49	112
50-54	68
55-59	2

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK		
NILAI SKM		
98,25		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,96
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,96
3.	Waktu Penyelesaian	3,94
4.	Biaya / Tarif	3,94
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,94
6.	Kompetensi Pelaksana	3,95
7.	Perilaku Pelaksana	3,96
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,91
9.	Sarana dan Prasarana	3,81

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 127

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	58
Perempuan	69

Pendidikan	Jumlah
SMA	1
D1-D3-D4	30
S1	67
S2 Ke Atas	29


Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	16
Pegawai Swasta	33
Wiraswasta/Usahawan	10
Pelajar/Mahasiswa	65
Lainnya	3

Umur	Jumlah
15-19	1
20-24	44
25-29	42
30-34	15
35-39	17
40-44	7
45-49	1

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UPTD LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH
KABUPATEN CILACAP
TAHUN 2022**

UPTD LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH		
NILAI SKM		
91,03		
No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,58
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,67
3.	Waktu Penyelesaian	3,59
4.	Biaya / Tarif	3,54
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,64
6.	Kompetensi Pelaksana	3,70
7.	Perilaku Pelaksana	3,72
8.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,67
9.	Sarana dan Prasarana	3,65

Nilai Presepsi (NP), Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), Mutu Pelayanan (MP) dan Kinerja Unit Pelayanan (KUP)				
NP	NI	NIK	MP	KUP
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



A

SANGAT BAIK

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

Data Statistik dengan Jumlah Responden : 298

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - Laki	103
Perempuan	195

Pendidikan	Jumlah
SMA	68
D1-D3-D4	71
S1	152
S2 Ke Atas	7

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	109
Pegawai Swasta	75
Wiraswasta/Usahawan	11
Pelajar/Mahasiswa	65
Lainnya	38

Umur	Jumlah
15-19	50
20-24	35
25-29	67
30-34	31
35-39	32
40-44	38
45-49	31
50-54	10
55-59	3
60-64	1

**DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER PERANGKAT DAERAH/
UNIT KERJA PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP TAHUN 2022**

No	Perangkat Daerah / Unit Kerja	Nilai Unsur Pelayanan									NRR	NILAI IKM 2022		Jumlah Responden
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	SEKRETARIAT DPRD	3,32	3,33	3,29	3,48	3,29	3,27	3,24	3,13	3,1	3,27	81,81	B	91
2	INSPEKTORAT	3,53	3,53	3,54	3,58	3,65	3,65	3,69	3,67	3,69	3,61	90,36	A	144
3	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	3,35	3,33	3,23	3,45	3,36	3,38	3,38	3,34	3,31	3,35	83,69	B	1266
4	DINAS KESEHATAN	3,49	3,48	3,40	3,37	3,34	3,39	3,40	3,38	3,39	3,40	85,11	B	89
5	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	3,54	3,53	3,60	3,64	3,66	3,60	3,59	3,61	3,65	3,60	90,06	A	258
6	DINAS PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR	3,40	3,45	3,39	3,48	3,49	3,48	3,43	3,45	3,43	3,44	86,11	B	198
7	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERUMAHAN DAN PERTANAHAN	3,37	3,39	3,25	3,51	3,49	3,46	3,45	3,37	3,17	3,38	84,61	B	249
8	DINAS SOSIAL	3,46	3,41	3,33	3,51	3,39	3,33	3,36	3,39	2,92	3,34	83,61	B	171
9	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	3,48	3,50	3,48	3,20	3,17	3,47	3,67	3,54	3,48	3,44	86,08	B	362
10	DINAS PERHUBUNGAN	3,88	3,74	3,83	3,79	3,85	3,78	3,84	3,79	3,87	3,82	95,47	A	1843
11	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	3,61	3,59	3,58	3,80	3,59	3,60	3,57	3,60	3,70	3,63	90,67	A	2083
12	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	3,26	3,28	3,23	3,32	3,28	3,26	3,24	3,24	3,20	3,26	81,42	B	
13	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	3,51	3,49	3,48	3,90	3,54	3,66	3,74	3,68	3,93	3,66	91,47	A	211
14	DINAS KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	3,59	3,45	3,37	3,50	3,54	3,55	3,50	3,53	3,56	3,51	87,75	B	139
15	DINAS PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA	3,65	3,64	3,66	3,56	3,41	3,44	3,46	3,36	3,33	3,50	87,53	B	119
16	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	3,31	3,29	3,31	3,45	3,33	3,34	3,36	3,28	3,31	3,33	83,28	B	229
17	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	3,79	3,76	3,76	3,75	3,74	3,80	3,78	3,72	3,23	3,70	92,58	A	2067
18	DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	3,22	3,28	3,22	3,22	3,25	3,37	3,32	3,28	3,39	3,28	82,08	B	425

No	Perangkat Daerah / Unit Kerja	Nilai Unsur Pelayanan									NRR	NILAI IKM 2022		Jumlah Responden
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
19	DINAS KETENAGAKERJAAN DAN PERINDUSTRIAN	3,52	3,40	3,40	3,38	3,39	3,44	3,45	3,49	3,53	3,44	86,11	B	
20	DINAS PERTANIAN	3,43	3,46	3,34	4,00	3,82	3,53	3,59	3,46	3,47	3,57	89,17	A	316
21	DINAS PANGAN DAN PERKEBUNAN	3,39	3,23	3,15	3,70	3,39	3,28	3,44	3,32	3,15	3,34	83,47	B	71
22	DINAS PERIKANAN	3,93	3,92	3,85	3,99	3,90	3,88	3,82	3,86	3,70	3,87	96,81	A	381
23	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	3,49	3,57	3,51	3,60	3,56	3,50	3,53	3,43	3,63	3,54	88,39	A	219
24	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH	3,66	3,60	3,57	3,79	3,56	3,67	3,66	3,62	3,55	3,63	91	A	82
25	BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAERAH	3,65	3,64	3,63	3,73	3,68	3,72	3,76	3,71	3,69	3,69	92,25	A	170
26	BADAN PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	3,21	3,19	3,21	3,82	3,83	3,22	3,22	3,18	3,22	3,34	83,61	B	518
27	BADAN KESBANGPOL	3,96	3,96	3,94	3,94	3,94	3,95	3,96	3,91	3,81	3,93	98,25	A	127
28	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00	A	29
29	KECAMATAN CILACAP UTARA	3,68	3,52	3,58	3,56	3,58	3,57	3,63	3,60	3,67	3,60	89,97	A	603
30	KECAMATAN CILACAP TENGAH	3,35	3,40	3,36	3,83	3,39	3,49	3,51	3,69	3,53	3,51	87,64	B	508
31	KECAMATAN CILACAP SELATAN	3,46	3,52	3,57	3,65	3,55	3,56	3,54	3,50	3,52	3,54	88,53	A	562
32	KECAMATAN ADIPALA	3,40	3,37	3,37	3,28	3,29	3,37	3,56	3,29	3,31	3,36	84,00	B	225
33	KECAMATAN BANTARSARI	3,41	3,39	3,33	3,76	3,55	3,44	3,38	3,44	3,43	3,46	86,47	B	275
34	KECAMATAN BINANGUN	3,51	3,52	3,54	3,51	3,54	3,56	3,55	3,56	3,56	3,54	88,47	A	539
35	KECAMATAN CIMANGGU	3,95	3,81	3,80	3,87	3,85	3,81	3,80	3,90	3,76	3,84	95,97	A	408
36	KECAMATAN CIPARI	3,72	3,59	3,67	3,52	3,69	3,60	3,68	3,58	3,72	3,64	91,03	A	1498
37	KECAMATAN DAYEULUHUR	3,60	3,59	3,33	3,93	3,93	3,54	3,31	3,32	3,18	3,53	88,14	B	349
38	KECAMATAN GANDRUNGMANGU	3,33	3,34	3,33	3,51	3,49	3,43	3,41	3,37	3,38	3,40	84,97	B	830
39	KECAMATAN JERUKLEGI	3,44	3,46	3,40	3,81	3,42	3,51	3,54	3,34	3,26	3,46	86,61	B	203
40	KECAMATAN KAMPUNG LAUT	3,03	3,09	3,12	3,06	2,93	3,21	3,40	3,10	3,00	3,10	77,61	B	121

No	Perangkat Daerah / Unit Kerja	Nilai Unsur Pelayanan									NRR	NILAI IKM 2022		Jumlah Responden
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
41	KECAMATAN KARANGPUCUNG	1,47	3,51	3,42	3,90	3,51	3,59	3,60	3,58	3,80	3,38	84,39	B	368
42	KECAMATAN KAWUNGAN TEN	3,72	3,72	3,58	3,69	3,68	3,68	3,56	3,51	3,22	3,60	89,89	A	291
43	KECAMATAN KEDUNGREJA	3,29	3,24	3,12	3,86	3,47	3,18	3,47	3,42	3,51	3,40	84,89	B	2123
44	KECAMATAN KESUGIHAN	3,25	3,25	3,30	3,30	3,40	3,44	3,46	3,48	3,49	3,37	84,36	B	395
45	KECAMATAN KROYA	3,60	3,51	3,36	3,53	3,50	3,51	3,44	3,42	3,45	3,48	87,00	B	187
46	KECAMATAN MAJENANG	3,41	3,57	3,39	3,61	3,47	3,50	3,49	3,66	3,32	3,49	87,28	B	846
47	KECAMATAN MAOS	3,10	3,34	3,39	3,68	3,68	3,51	3,33	3,34	3,35	3,41	85,33	B	1549
48	KECAMATAN NUSAWUNGU	3,48	3,60	3,48	3,59	3,49	3,60	3,50	3,62	3,53	3,54	88,58	A	625
49	KECAMATAN PATIMUAN	3,30	3,33	3,25	3,62	3,39	3,34	3,36	3,36	3,34	3,37	84,14	B	146
50	KECAMATAN SAMPANG	3,50	3,53	3,44	3,55	3,52	3,49	3,47	3,41	3,38	3,48	86,92	B	252
51	KECAMATAN SIDAREJA	3,49	3,47	3,47	3,47	3,44	3,45	3,38	3,35	3,32	3,43	85,67	B	1138
52	KECAMATAN WANAREJA	3,51	3,58	3,52	3,53	3,46	3,58	3,62	3,55	3,44	3,53	88,31	B	202
53	RSUD CILACAP	3,33	3,29	3,19	3,41	3,41	3,37	3,39	3,31	3,34	3,34	83,44	B	2765
54	RSUD MAJENANG	3,22	3,21	3,55	3,82	3,27	3,44	3,82	3,46	3,36	3,46	86,53	B	1165
55	PUSKESMAS ADIPALA I	3,41	3,31	3,11	3,37	3,20	3,32	3,31	3,32	3,19	3,28	82,06	B	386
56	PUSKESMAS ADIPALA II	3,47	3,47	3,47	3,49	3,47	3,50	3,49	3,47	3,47	3,48	86,94	B	286
57	PUSKESMAS BANTARSARI	3,21	3,25	3,08	3,50	3,34	3,28	3,29	3,49	3,23	3,30	82,42	B	457
58	PUSKESMAS BINANGUN	3,72	3,70	3,68	3,66	3,68	3,69	3,69	3,71	3,72	3,69	92,36	A	754
59	PUSKESMAS CILACAP SELATAN I	3,56	3,55	3,54	3,46	3,44	3,47	3,48	3,45	3,48	3,49	87,31	B	1075
60	PUSKESMAS CILACAP SELATAN II	3,45	3,38	3,07	3,30	3,37	3,29	3,28	3,23	3,29	3,30	82,39	B	651
61	PUSKESMAS CILACAP TENGAH I	3,44	3,51	3,38	3,45	3,43	3,47	3,45	3,45	3,47	3,45	86,25	B	820
62	PUSKESMAS CILACAP TENGAH II	3,40	3,32	3,25	3,51	3,43	3,45	3,46	3,38	3,37	3,40	84,92	B	329
63	PUSKESMAS CILACAP UTARA I	3,74	3,16	3,72	3,19	3,68	3,20	3,64	3,26	3,67	3,47	86,83	B	520
64	PUSKESMAS CILACAP UTARA II	3,04	3,07	3,06	3,11	3,17	3,10	3,05	3,10	3,79	3,17	79,14	B	277

No	Perangkat Daerah / Unit Kerja	Nilai Unsur Pelayanan									NRR	NILAI IKM 2022		Jumlah Responden
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
65	PUSKESMAS CIMANGGU I	3,28	3,28	3,19	3,40	3,35	3,41	3,43	3,37	3,31	3,34	83,39	B	628
66	PUSKESMAS CIMANGGU II	3,40	3,36	3,30	3,44	3,39	3,48	3,41	3,40	3,33	3,39	84,75	B	383
67	PUSKESMAS CIPARI	3,41	3,42	3,40	3,51	3,52	3,51	3,45	3,43	3,46	3,46	86,42	B	1279
68	PUSKESMAS DAYEUHLUHUR I	3,59	3,56	3,54	3,64	3,58	3,64	3,61	3,59	3,57	3,59	89,78	A	370
69	PUSKESMAS DAYEUHLUHUR II	3,95	3,94	3,90	3,90	3,94	3,91	3,93	3,89	3,71	3,90	97,42	A	540
70	PUSKESMAS GANDRUNGMANGU I	3,15	3,17	3,12	3,30	3,27	3,26	3,24	3,25	3,28	3,23	80,67	B	523
71	PUSKESMAS GANDRUNGMANGU II	3,01	3,04	3,06	3,10	3,12	3,12	3,21	3,14	3,14	3,10	77,61	B	377
72	PUSKESMAS JERUKLEGI I	3,56	3,53	3,39	3,52	3,44	3,51	3,43	3,51	3,40	3,48	86,92	B	171
73	PUSKESMAS JERUKLEGI II	3,13	3,13	3,15	3,18	3,21	3,25	3,28	3,21	3,22	3,20	79,89	B	380
74	PUSKESMAS KAMPUNGLAUT	3,27	3,37	2,89	3,21	3,20	3,14	3,14	2,91	2,81	3,10	77,61	B	321
75	PUSKESMAS KARANGPUCUNG I	3,45	3,46	3,35	3,79	3,61	3,44	3,56	3,52	3,51	3,52	88,03	B	71
76	PUSKESMAS KARANGPUCUNG II	3,21	3,19	3,18	3,46	3,30	3,32	3,29	3,39	3,08	3,27	81,72	B	277
77	PUSKESMAS KAWUNGANTEN	3,01	3,17	2,92	3,09	3,03	3,11	3,04	3,09	3,08	3,06	76,50	C	385
78	PUSKESMAS KEDUNGREJA	3,62	3,69	3,67	3,62	3,69	3,70	3,71	3,72	3,72	3,68	92,06	A	331
79	PUSKESMAS KESUGIHAN I	3,31	3,34	3,21	3,36	3,31	3,36	3,33	3,27	3,25	3,30	82,61	B	538
80	PUSKESMAS KESUGIHAN II	3,36	3,39	3,29	3,43	3,47	3,45	3,39	3,39	3,38	3,39	84,86	B	309
81	PUSKESMAS KROYA I	3,32	3,35	3,26	3,40	3,36	3,35	3,31	3,32	3,28	3,33	83,19	B	2193
82	PUSKESMAS KROYA II	3,47	3,48	3,45	3,40	3,43	3,48	3,35	3,48	3,47	3,45	86,14	B	998
83	PUSKESMAS MAJENANG I	3,89	3,85	3,76	3,73	3,62	3,70	3,76	3,74	3,76	3,76	93,92	A	243
84	PUSKESMAS MAJENANG II	3,55	3,56	3,53	3,62	3,62	3,54	3,51	3,54	3,48	3,55	88,75	A	484
85	PUSKESMAS MAOS	3,34	3,34	3,34	3,33	3,32	3,34	3,34	3,34	3,34	3,34	83,42	B	1167
86	PUSKESMAS NUSAWUNGU I	3,26	3,29	3,18	3,51	3,50	3,49	3,49	3,42	3,46	3,40	85,00	B	1443
87	PUSKESMAS NUSAWUNGU II	3,29	3,22	3,19	3,51	3,50	3,21	3,24	3,41	3,22	3,31	82,75	B	424
88	PUSKESMAS PATIMUAN	3,52	3,52	3,51	3,51	3,51	3,53	3,56	3,56	3,57	3,53	88,31	B	642

No	Perangkat Daerah / Unit Kerja	Nilai Unsur Pelayanan									NRR	NILAI IKM 2022		Jumlah Responden
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
89	PUSKESMAS SAMPANG	3,49	3,51	3,46	3,53	3,53	3,52	3,55	3,49	3,48	3,51	87,67	B	721
90	PUSKESMAS SIDAREJA	3,55	3,57	3,49	3,64	3,51	3,61	3,56	3,45	3,61	3,55	88,86	A	576
91	PUSKESMAS WANAREJA I	3,13	3,17	3,01	3,23	3,06	3,09	3,12	3,04	3,26	3,12	78,08	B	219
92	PUSKESMAS WANAREJA II	3,07	3,15	3,15	3,27	3,27	3,33	3,33	3,33	3,28	3,24	81,06	B	342
93	LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH	3,58	3,67	3,59	3,54	3,64	3,70	3,72	3,67	3,65	3,64	91,00	A	298
94	KELURAHAN GUMILIR	3,38	3,40	3,35	3,95	3,40	3,54	3,53	3,46	3,45	3,50	87,39	B	904
95	KELURAHAN MERTASINGA	3,50	3,35	3,36	3,40	3,32	3,40	3,30	3,40	3,34	3,37	84,36	B	368
96	KELURAHAN KEBONMANIS	3,54	3,45	3,50	3,80	3,62	3,66	3,44	3,41	3,31	3,53	88,14	B	162
97	KELURAHAN TRITIH KULON	3,72	3,23	3,22	3,33	3,21	3,33	3,36	3,33	3,40	3,35	83,69	B	242
98	KELURAHAN KARANGTALUN	3,49	3,51	3,41	4,00	3,39	3,49	3,39	3,50	3,58	3,53	88,22	B	231
99	KELURAHAN LOMANIS	3,82	3,79	3,73	3,54	3,56	3,72	3,66	3,71	3,69	3,69	92,28	A	475
100	KELURAHAN SIDANEGARA	3,55	3,54	3,59	3,56	3,58	3,60	3,60	3,60	3,60	3,58	89,50	A	1025
101	KELURAHAN GUNUNGSIMPING	3,83	3,84	3,85	3,85	3,84	3,84	3,83	3,83	3,63	3,82	95,39	A	264
102	KELURAHAN DONAN	3,98	3,99	3,99	3,98	3,99	3,99	3,99	3,99	3,98	3,99	99,67	A	148
103	KELURAHAN KUTAWARU	3,37	3,40	3,40	3,41	3,43	3,44	3,43	3,45	3,46	3,42	85,53	B	322
104	KELURAHAN TAMBAKREJA	3,30	3,15	3,27	3,12	3,20	3,14	3,19	3,19	3,16	3,19	79,78	B	200
105	KELURAHAN TEGALREJA	3,47	3,47	3,46	3,94	3,67	3,44	3,43	3,43	3,42	3,53	88,14	B	182
106	KELURAHAN TEGALKAMULYAN	3,94	3,94	3,94	3,95	3,95	3,95	3,92	3,94	3,94	3,94	98,53	A	428
107	KELURAHAN SIDAKAYA	3,28	3,46	3,37	3,30	3,61	3,24	3,37	3,28	3,37	3,36	84,11	B	54
108	BAGIAN PEMERINTAHAN	3,61	3,26	3,55	3,36	3,59	3,37	3,62	3,39	3,57	3,48	87,00	B	109
109	BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT	3,90	3,13	3,87	3,13	3,87	3,15	3,90	3,21	3,90	3,56	89,06	A	39
110	BAGIAN HUKUM	3,11	3,01	3,11	3,01	3,11	3,01	3,11	3,02	3,10	3,07	76,64	B	298
111	BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SDA	3,60	3,37	3,57	3,44	3,52	3,39	3,62	3,45	3,62	3,51	87,72	B	165
112	BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN	3,79	3,65	3,78	3,67	3,81	3,69	3,79	3,68	3,79	3,74	93,47	A	486

