



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2020**

**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
KECAMATAN PEMALANG**

Jl. Letjend D.I Panjaitan No. 205 Telp (0284) 321004 Pemalang 52319  
Twitter : @kecpemalang1

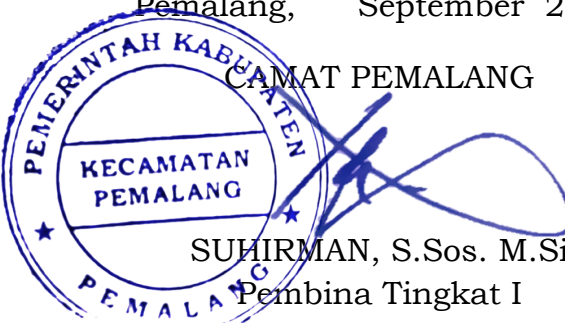
## Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang Tahun 2020 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Pemalang. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Kecamatan Pemalang.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, September 2020

  
KECAMATAN PEMALANG  
SUHIRMAN, S.Sos. M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19671213 199803 1 005

## Daftar Isi

Judul .....	i
Kata Pengantar .....	1
Daftar Isi .....	2
BAB I	
Pendahuluan .....	3
A. Latar Belakang .....	3
B. Dasar Pelaksanaan .....	3
C. Maksud .....	3
D. Tujuan .....	4
E. Prinsip .....	4
F. Manfaat .....	5
BAB II	
Analisis dan Pembahasan .....	6
A. Profil Unit Pelayanan .....	6
B. Metode Pelaksanaan .....	6
1. Perencanaan	
2. Tim Pelaksana Survei	
3. Ruang Lingkup	
4. Lokasi	
5. Waktu Pelaksanaan	
6. Teknik Survei	
7. Responden	
8. Bentuk Jawaban	
9. Pengolahan dan Analisis Data	
10. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	
11. Penyusunan Laporan	
12. Proses Kontrol Kualitas	
13. Penyusunan Laporan	
C. Analisis dan Pembahasan .....	8
1. Karakteristik Responden	
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan	
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat	
BAB III	
Kesimpulan.....	12
A. Kesimpulan .....	12
B. Saran .....	12
C. Rencana Tindak Lanjut .....	13
BAB IV	
Penutup .....	14

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

### **A. Latar Belakang**

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 aparaturnya 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 (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

### **B. Dasar Pelaksanaan,**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Bupati Pematang Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang.

### **C. Maksud**

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan pada Kecamatan Pematang yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kecamatan Pematang.

#### D. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pemalang Tahun 2020;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Pemalang;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kecamatan Pemalang;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan di Kecamatan Pemalang;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Kecamatan Pemalang;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

#### E. Prinsip

Survei Kepuasan Masyarakat ini 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. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara 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 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

## BAB II

### Analisis dan Pembahasan

#### A. Profil Unit Pelayanan

Kecamatan Pemalang merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Pemalang yang berada di pusat kota Kabupaten Pemalang yang memiliki luas wilayah 101,93km<sup>2</sup> terdiri dari 13 desa dan 7 kelurahan dengan jumlah penduduk 177.602 jiwa. Selain wilayah yang luas dan jumlah penduduk yang padat, permasalahan yang dihadapi di Kecamatan Pemalang juga sangat kompleks, terutama dalam pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat agar penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Pemalang semakin baik dan hasil survei ini dapat digunakan sebagai acuan dalam perencanaan dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan pelayanan di tahun mendatang.

#### B. Metode Pelaksanaan

##### 1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pemalang pada tahun 2020 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

##### 2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM di Kecamatan Pemalang terdiri dari:

- 1) Pengarah : Camat Pemalang
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
  - a) Ketua : Kasi Pelayanan
  - b) Anggota sekaligus sebagai surveyor
    - 1) Dra Nurkaeni
    - 2) Pratiwiningsih
    - 3) Pini Novia Putri
- 3) Sekretariat :
  - 1) Kasi Tata Pemerintahan
  - 2) Kasi Keamanan dan ketertiban
  - 3) Kasi PMD

##### 3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Kecamatan Pemalang.

#### 4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Juni s/d Juli Tahun 2020.

#### 5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Pemalang tahun 2020. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada pengunjung dan mengisinya pada unit layanan publik.

#### 6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie. Untuk Kecamatan Pemalang responden dilakukan bagi pengunjung yang melakukan pelayanan setiap harinya selama dua bulan.

#### 7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### 8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur



pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

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

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang, sehingga terstandardisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga

dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

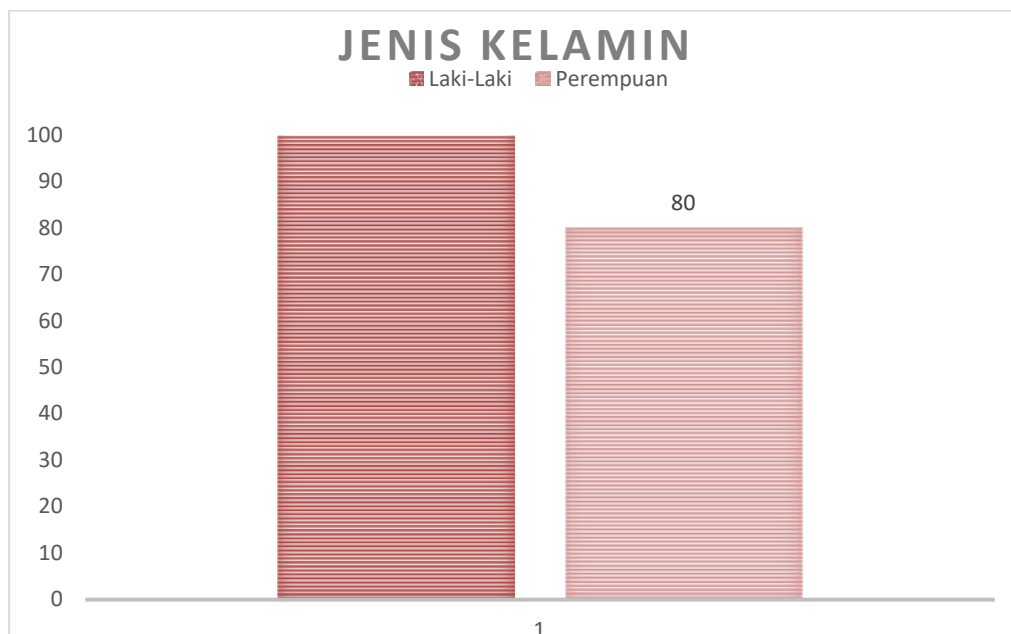
### C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pemalang tahun 2020 ini adalah pengguna layanan di Kecamatan Pemalang dalam 1 tahun terakhir. Diperoleh 195 responden dari 9 layanan di Kecamatan Pemalang. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

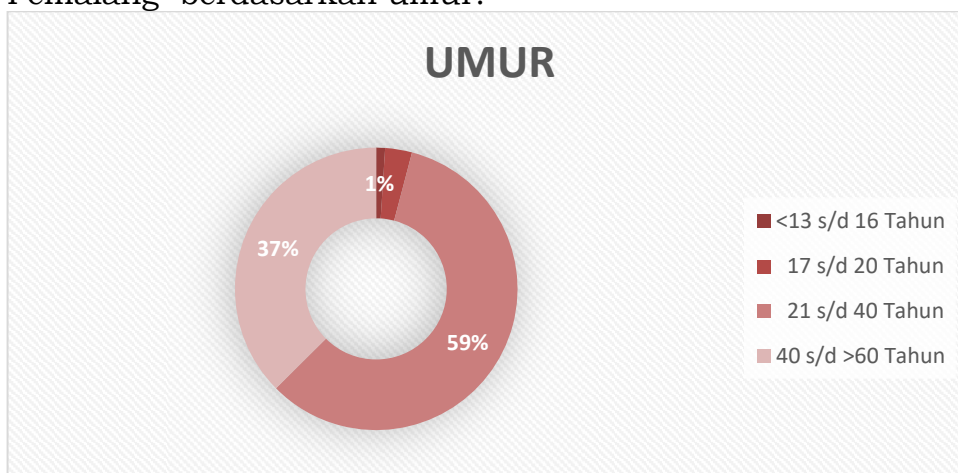
#### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Kecamatan Pemalang tahun 2020 dapat disampaikan sebagai berikut:

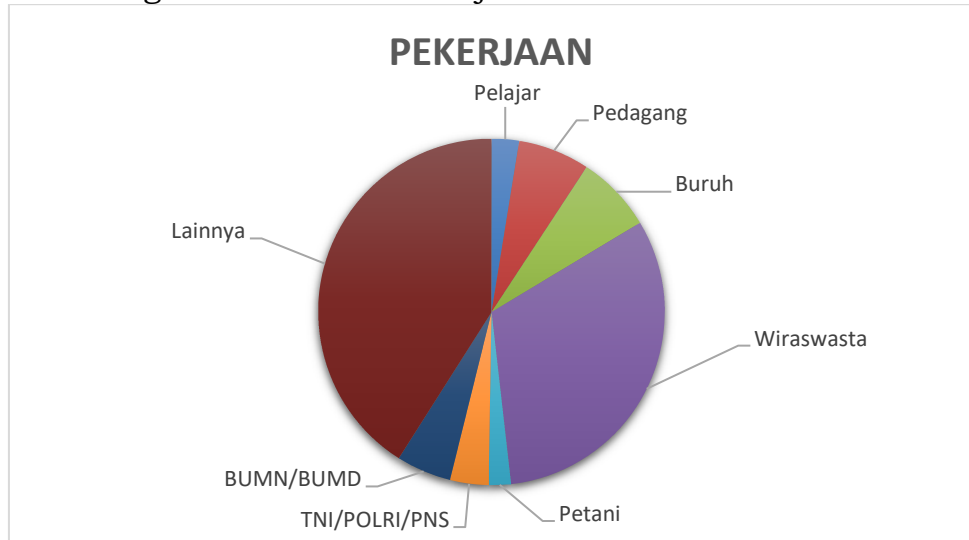
##### a. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan jenis kelamin.



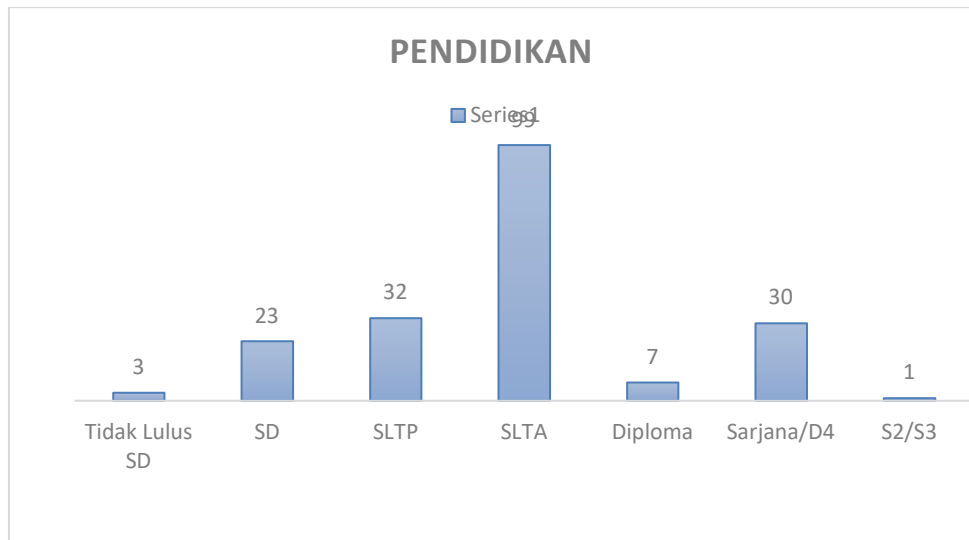
##### b. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan umur.



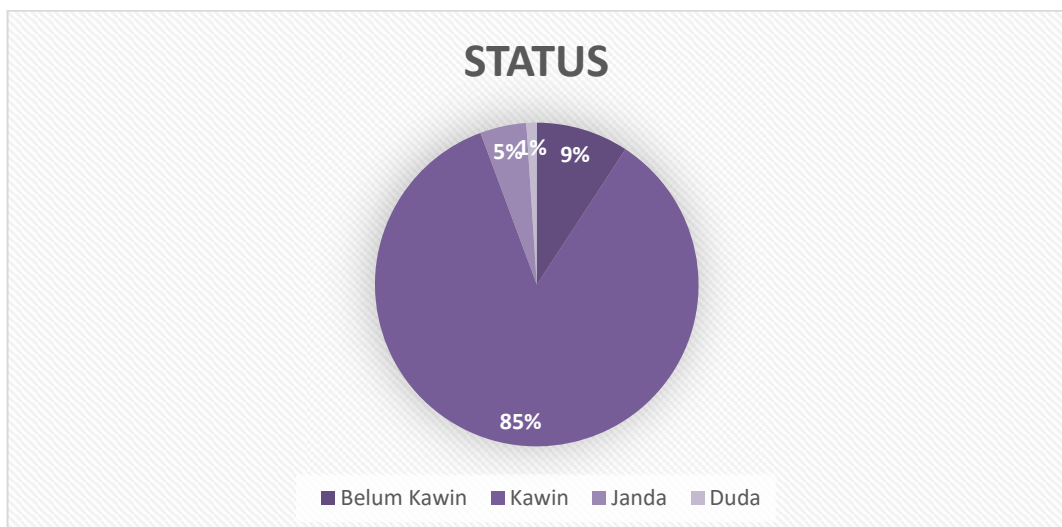
c. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan Pekerjaan.



d. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan pendidikan.

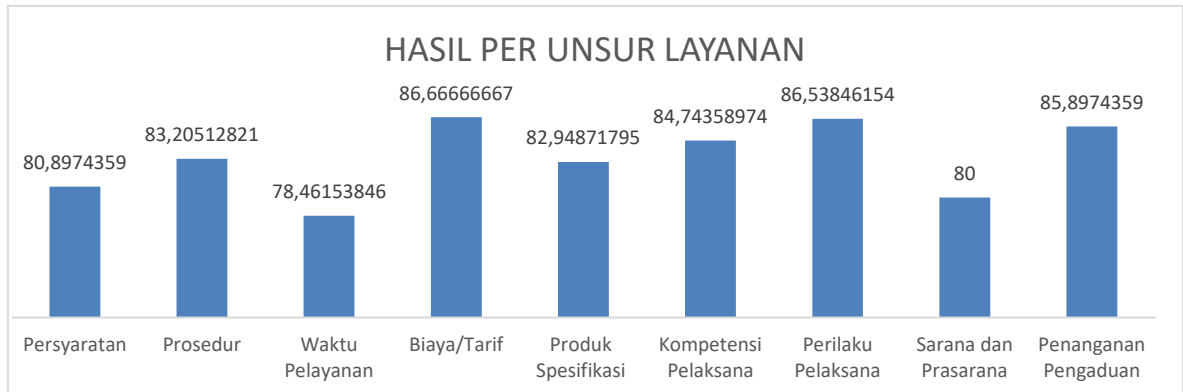


e. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan status.



## Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan pada Kecamatan Pemalang tahun 2020, indeks per unsur pelayanan meliputi:



### 2. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Kecamatan Pemalang . Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Proses pelayanan untuk lebih dipercepat;
- b. Untuk petugas agar lebih fokus, jelas dan ramah dalam memberikan pelayanan;
- c. Sarana dan prasarana dalam ruang tunggu untuk diperluas agar lebih nyaman, ruangan tidak panas ;
- d. Perlu adanya penambahan kemudahan bagi pengguna layanan yang terdesak atau fasilitas disabilitas.

## BAB III Kesimpulan

### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kecamatan/Kabupaten Pemalang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	80,90	Baik
2	Prosedur	83,20	Baik
3	Waktu Pelayanan	78,46	Baik
4	Biaya/Tarif	86,67	Baik
5	Produk Spesifikasi	82,95	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	84,74	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86,54	Baik
8	Sarana dan Prasarana	80	Baik
9	Penanganan Pengaduan	85,90	Baik
IKM		<b>83,18</b>	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Kecamatan Pemalang masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, semua layanan memperoleh predikat baik. Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
  - a. Waktu penyelesaian pelayanan
  - b. Sarana dan Prasarana
  - c. Persyaratan pelayanan dipermudah

## B. Saran

Selain pertanyaan tentang unsur pelayanan, pada kegiatan survey ini responden juga diminta untuk memberikan kritik dan saran yang akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Pemalang. Kritik dan saran dari responden dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang ada di Kecamatan agar lebih mudah dan lebih cepat penyelesaiannya
2. Sarana dan prasarana lebih ditingkatkan dan difasilitasi sehingga tidak jenuh menunggu, misalnya AC, TV, mesin fotocopy
3. Tersedianya buku PATEN sangat membantu masyarakat dalam mengurus perizinan di Kecamatan.
4. Tersedianya persyaratan pelayanan di dinding mempermudah pemohon untuk membacanya.

## C. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat diketahui bahwa rata-rata unsur pelayanan yang terendah adalah unsur waktu pelayanan, oleh karena itu prioritas peningkatan pelayanan adalah pada unsur waktu pelayanan.

Beberapa alternatif untuk meningkatkan kualitas waktu pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Mengajukan penambahan petugas pelayanan sebagai tenaga IT ke Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pemalang sebagai pengadministrasi perijinan.
2. Karena masa Pandemi Covid 19 sehingga untuk SKM tahun 2020 kurang optimal. Untuk sementara siswa praktek kerja lapangan yang membantu pelayanan tidak ada.
3. Mengajukan pengadaan mesin foto copy agar proses pelayanan berjalan dengan cepat, tertib dan teratur.

Selain alternative yang berkaitan dengan peningkatan kualitas waktu pelayanan, ada beberapa alternative lain yang diharapkan dapat meningkatkan proses pelayanan secara keseluruhan, antara lain :

1. Penambahan dan perbaikan sarana dan prasarana di unit/ruang pelayanan, seperti pengadaan AC, komputer/laptop, pengadaan mebelair /lemari arsip.
2. Meningkatkan sosialisasi prosedur, persyaratan dan jenis-jenis pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Pemalang, yang nantinya bisa diakses lewat situsweb
3. Penyediaan brosur, leaflet, booklet, flyer dan bahan-bahan sosialisasi pelayanan.

#### IV. PENUTUP

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pemalang Tahun 2020 dengan jumlah responden 195 dari beberapa pengunjung yang datang ke pelayanan. Indeks yang diperoleh 83,18 dapat dikategorikan Baik (B). Unsur layanan sebagai pendukung tertinggi adalah biaya/tariff yang gratis, sementara unsur layanan yang terendah adalah waktu pelayanan.

SKM ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan bermanfaat untuk pelayanan publik ke depannya di Kecamatan Pemalang agar lebih baik.


Mengetahui  
Camat Pemalang



SUHIRMAN, S.Sos, M.Si  
Pembina Tk. I  
NIP. 19671213 199803 1 005

Pemalang, September 2020

Kasi Pelayanan



EMY SRI RAHAYU, SP  
Penata Tk.I  
NIP. 19691222 199503 2 002

# LAMPIRAN



# KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2020

NAMA UNIT PELAYANAN	KECAMATAN PEMALANG
---------------------	--------------------

**PETUNJUK PENGISIAN:**

1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan **lingkari kode** angka pilihan yang tersedia!
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
3. Berikan penilaian pelayanan dengan **melingkari** kode huruf pilihan yang tersedia!
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!
6. Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)		Diisi oleh Petugas
Umur	..... tahun	□ □ □ □
JenisKelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan	□
Status Kawin	1. Belum Kawin   2. Kawin      3. Janda      4. Duda	□
PendidikanTerakhir	1. Tdk Lulus SD   3. SLTP      5. D1-D2-D3      7. S-2 ke Atas 2. SD              4. SLTA      6. S-1/D4	□
Pekerjaan	1. Pelajar          3. Buruh      5. Petani          7. PNS/BUMN/D 2. Pedagang      4. Wiraswasta 6. TNI/POLRI/PNS 8. Lainnya.....	□

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?			
	P *)		P *)
1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di ..... ? a. Tidak sederhana. b. Kurang sederhana. c. Sederhana. d. Sangat sederhana.	1 2 3 4	6. Bagaimana Kemampuan Petugas di ..... ? a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu.	1 2 3 4
2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di ..... ? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana Sikap dan Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
3. Bagaimana Kecepatan Waktu Pelayanan di.....? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
4. Bagaimana Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan? a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuai. d. Selalu sesuai.	1 2 3 4	9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran, SMS Center, dll) ? a. Belum Ada. b. Ada tapi kurang berfungsi. c. Berfungsi tapi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ? a. Tidak Memuaskan . b. Kurang Memuaskan . c. Memuaskan. d. Sangat Memuaskan.	1 2 3 4	10. Apakah di ..... telah terpajang Maklumat Pelayanan? a. Belum ada. b. Ada,tetapi tidak jelas. c. Ada, jelas, tetapi tidak dipajangdi tempat strategis d. Ada, jelas, dan dipajangdi tempat strategis.	1 2 3 4

\*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

## III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Pemalang



**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2020

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN PEMALANG  
 ALAMAT : JL. DI PANJAITAN NO 205  
 TELEPON/HP. : 0284 321004.....

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN										KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	11
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
47	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
49	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	
52	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
54	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
56	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	
57	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
58	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	
59	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
60	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
61	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
62	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
64	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
65	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
66	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
67	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
68	3	3	3	4	4	3	4	3	1	3	
69	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
72	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	
73	3	3	3	2	3	3	3	3	1	4	
74	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
77	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	
81	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
82	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
83	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
84	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
85	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
86	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	
87	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
89	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
90	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	



**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2020**

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN PEMALANG  
 ALAMAT : JL. DI PANJAITAN NO 205  
 TELEPON/HP. : 0284 321004.....

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN										KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	11
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
93	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
94	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
96	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
97	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
98	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	
99	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
100	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	

**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2020**

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN PEMALANG  
 ALAMAT : JL. DI PANJAITAN NO 205  
 TELEPON/HP. : 0284 321004.....

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN										KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	11
101	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	
102	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
103	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
105	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	
107	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
113	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
115	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
116	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
120	3	3	3	2	3	3	3	3	1	4	
121	4	3	3	4	3	3	3	3	1	4	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
127	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	
130	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
132	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
135	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	3	2	4	3	4	4	2	4	2	
137	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
138	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
139	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
140	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
142	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
143	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	
146	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	





**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2020

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN PEMALANG  
 ALAMAT : JL. DI PANJAITAN NO 205  
 TELEPON/HP. : 0284 321004.....

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN										KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	11
193	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
194	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
195	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
	631	649	612	676	647	661	675	624	670	693	
ΣNilai /Unsur	631	649	612	676	647	661	675	624	670	693	
NRR / Unsur	3.236	3.328	3.138	3.467	3.318	3.390	3.462	3.200	3.436	3.554	*)
NRR tertbg/ unsur	0.359	0.369	0.348	0.385	0.368	0.376	0.384	0.355	0.381	0.394	
<b>IKM Unit Pelayanan</b>											**) 83.179

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.24
U2	Prosedur	3.33
U3	Waktu Pelayanan	3.14
U4	Biaya/Tarif	3.47
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.32
U6	Kompetensi Pelaksana	3.39
U7	Perilaku Pelaksana	3.46
U8	Sarana dan Prasarana.	3.20
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masu	3.44

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>83.18</b>
	<b>BAIK</b>

Pemalang, September 2020

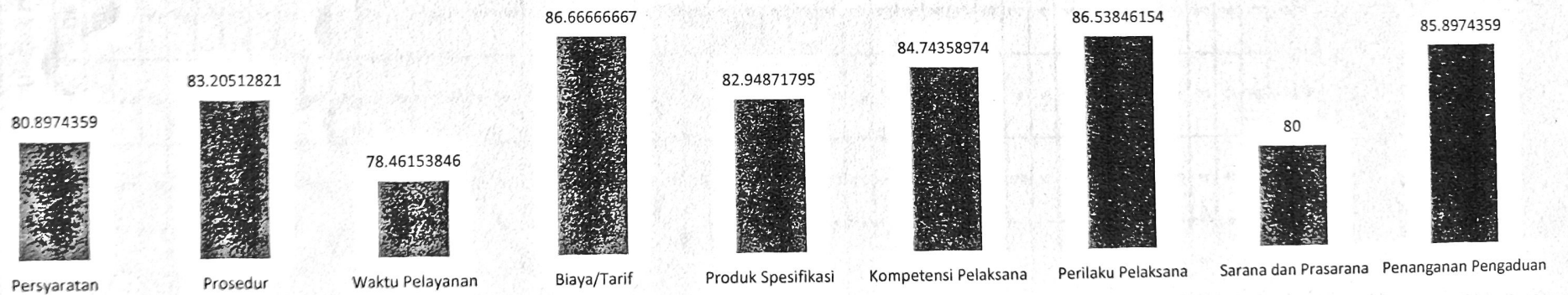




Kondisi responden 100 orang, bisa disesuaikan sesuai kebutuhan dan tabel morgan

Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	Produk Spesifikasi	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan
80.8974359	83.20512821	78.46153846	86.66666667	82.94871795	84.74358974	86.53846154	80	85.8974359

### HASIL PER UNSUR LAYANAN





**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2020**

**UNIT PELAYANAN : KECAMATAN PEMALANG**  
**ALAMAT : JL. DI PANJAITAN NO. 205**  
**TELEPON/HP. : 0284 321004**

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki- Laki	Pere mpu an	Belu m Kawi n	Kawi n	Jand a	Dud a	Tida k Lulu s SD	SD	SLT P	SLT A	Dipl oma	Sarj ana/ D4	S2/S 3	Pelaj ar	Ped agan g	Buru h	Wira swa sta	Peta ni	TNI/ POL RI/P NS	BUM N/B UM D	Lain nya
1			1		1			1					1												1
2				1	1			1					1								1				
3				1	1			1					1								1				
4			1		1			1				1								1					
5				1	1			1				1										1			
6				1		1		1			1														1
7				1		1		1				1								1					
8			1		1		1						1												1
9				1	1			1					1									1			
10				1	1			1					1												1
11				1		1		1					1												1
12				1		1		1					1												1
13				1		1		1					1									1			
14				1		1		1				1													1
15				1	1			1							1							1			
16				1	1			1							1										1
17		1				1	1						1												1
18				1		1		1					1												1
19				1	1			1					1												1
20				1		1		1					1												1
21				1	1			1							1							1			
22				1	1			1				1										1			
23				1	1			1			1											1			
24				1	1			1					1									1			





NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki- Laki	Pere- mpu- an	Belu- m Kawi- n	Kawi- n	Jand- a	Dud- a	Tida- k Lulu- s SD	SD	SLT P	SLT A	Dipl- oma	Sarj- ana/ D4	S2/S 3	Pelaj- ar	Ped- agan- g	Buru- h	Wira- swa- sta	Peta- ni	TNI/ POL RI/P NS	BUM N/B UM D	Lain- nya
89				1	1			1						1									1		
90			1		1			1						1							1				
91			1		1			1				1							1						
92			1		1			1						1											1
93				1	1			1						1											1
94		1			1		1							1				1							
95			1			1	1								1						1				
96				1	1			1						1											1
97				1		1		1					1						1						
98			1		1			1						1							1				
99				1	1			1						1											1
100			1		1		1								1						1				
101		1				1	1							1				1							
102	1					1	1							1				1							
103			1		1			1						1											1
104				1		1		1				1							1						
105			1			1		1							1									1	
106			1		1			1				1									1				
107				1	1			1							1										1
108			1		1			1					1												1
109			1		1			1					1								1				
110				1	1					1				1											1
111				1	1			1						1											1
112				1	1			1						1											1
113			1		1			1						1							1				
114				1	1			1						1							1				
115				1		1		1						1									1		
116				1	1			1						1									1		
117				1	1			1						1										1	
118			1		1			1					1												1
119				1	1			1						1											1
120				1		1		1						1						1					



NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan									
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki- Laki	Pere- mpu- an	Belu- m Kawi- n	Kawi- n	Jand- a	Dud- a	Tida- k Lulu- s SD	SD	SLT P	SLT A	Dipl- oma	Sarj- ana/ D4	S2/S 3	Pelaj- ar	Ped- agan- g	Buru- h	Wira- swa- sta	Peta- ni	TNI/ POL RI/P NS	BUM N/B UM D	Lain- nya	
153			1			1		1					1						1							
154			1		1			1							1											1
155			1		1			1					1						1							
156			1			1		1				1								1						
157			1			1		1						1								1				
158			1		1			1						1								1				
159			1			1		1					1									1				
160		1				1	1							1												1
161			1		1			1						1						1						
162			1		1			1						1												1
163			1		1			1						1								1				
164			1		1			1						1								1				
165				1	1			1						1									1			
166				1		1			1						1											1
167			1			1			1					1					1							
168			1			1		1						1												1
169			1			1		1						1												1
170			1		1					1				1								1				
171			1			1		1							1								1			
172				1	1			1							1											1
173				1	1			1							1							1				
174			1			1		1						1								1				
175			1			1		1						1								1				
176				1		1			1					1						1						
177				1	1			1							1							1				
178				1	1			1					1													1
179				1	1			1						1										1		
180			1			1			1					1								1				
181				1	1			1						1												1
182				1		1		1					1							1						
183				1		1	1							1												1
184				1		1		1							1							1				

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki-Laki	Perepuan	Belum Kawin	Kawin	Janda	Duda	Tidak Lulus SD	SD	SLTP	SLTA	Diploma	Sarjana/D4	S2/S3	Pelajar	Pedagang	Buruh	Wiraswasta	Petani	TNI/POLRI/PNS	BUMN/BUMD	Lainnya
185			1		1		1						1								1				
186			1			1		1					1												1
187				1	1			1					1								1				
188			1		1			1				1							1						
189			1			1		1					1												1
190		1				1		1					1						1						
191				1	1			1					1											1	
192			1		1			1							1										1
193			1		1			1							1				1						
194			1		1		1						1												1
195			1			1		1							1									1	
	2	6	114	73	115	80	18	166	9	2	3	23	32	99	7	30	1	5	13	14	62	4	7	10	80
<b>JUMLAH</b>	2	6	114	73	115	80	18	166	9	2	3	23	32	99	7	30	1	5	13	14	62	4	7	10	80

Keterangan

Umur

- 1 : <13 s/d 16
- 2 : 17 s/d 20
- 3 : 21 s/d 40
- 4 : 40 s/d >60

