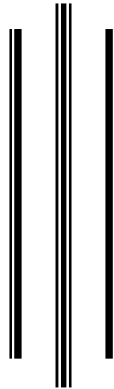


LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
KECAMATAN PEMALANG
(SEMESTER II)
TAHUN 2021



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
KECAMATAN PEMALANG
TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpah dan karunia-Nya, laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang Tahun 2021 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, 14 Januari 2022



KECAMAT PEMALANG

Drs. SIS MUHAMMAD M

Pembina Tk.I

NIP. 19660908 198607 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Maksud Penulisan
- C. Tujuan Penulisan
- D. Prinsip
- E. Manfaat

BAB II PEMBAHASAN

- A. Profil Unit Pelayanan
- B. Metode Pelaksanaan
 - 1. Perencanaan
 - 2. Tim
 - 3. Lokasi
 - 4. Waktu Pelaksanaan
 - 5. Teknik Survei
 - 6. Responden
 - 7. Bentuk Jawaban
 - 8. Pengolahan dan Analisis Data
 - 9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM
 - 10. Penyusunan Laporan
 - 11. Proses Kontrol Kualitas
- C. Analisis Pembahasan
 - 1. Karakteristik Responden
 - 2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan
 - 3. Saran Perbaikan Dari Masyarakat

BAB III

- A. Kesimpulan
 - 1. Kesimpulan
 - 2. Saran
 - 3. Rencana Tindak Lanjut

BAB IV

- A. Penutup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. 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 (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Maksud Penulisan

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan

kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei. Memetakan kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Pemalang yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan.

C. Tujuan Penulisan

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Kantor Unit Pelayanan Kecamatan Pemalang, serta Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Kantor Kecamatan Pemalang.

D. Prinsip

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus di publikasikan dan mudah di akses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipasif

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 dan 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. Neutralitas

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

E. 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 pelayanan publik dilingkungan pemerintah kabupaten pemalang;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dilingkungan pemerintah kabupaten pemalang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Di masyarakat dapat diketahui tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Profil Unit Pelayanan

Kecamatan Pemalang merupakan salah satu kecamatan dikabupaten pemalang yang berada di pusat kota kabupaten Pemalang yang memiliki luas wilayah 101,92 Km² terdiri dari 13 desa dan 7 kelurahan. 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 survey kepuasan masyarakat agar penyelenggaraan pelayanan di kecamatan pemalang semakin baik dan hasil survey ini dapat digunakan sebagai acuan dalam perencanaan dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan pelayanan di tahun mendatang.

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pemalang pada tahun 2021 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu :

- a. Pembentukan tim pelaksanaan survey;
- b. Penyusunan instrument survey;
- c. Penyusunan besaran dan teknik penarikan sampel;
- d. Penentuan responden
- e. Pelaksanaan survei;
- f. Pengolahan hasil survei;
- g. Penyajian laporan hasil survey.

2. Tim

Tim pelaksana SKM di Kecamatan Pemalang terdiri dari :

- 1) Penagarah : Camat Pemalang
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua : Kasi Pelayanan
 - b) Anggota Sekaligus sebagai surveyor
 - Sutono
 - Pratiwiningsih
 - Fini Novia Putri
 - 3) Sekretariat : a) Kasi Pemerintahan
b) Kasi Trantib
c) Kasi PMD

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Kecamatan Pemalang.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada tanggal 20 November 2021 – 20 Desember 2021.

5. Teknik Survei

Untuk Melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan pemalang Semester II Tahun 2021,tim pelaksana survey menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan membagikan kuesioner seacara langsung kepada pengunjung dan mengisi 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 table morgan dan krejcie. Untuk kecamatan pemalang respondentsilakukan 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 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:

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

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 :

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

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 :

- a. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
- b. 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 terstandarisasi. 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.

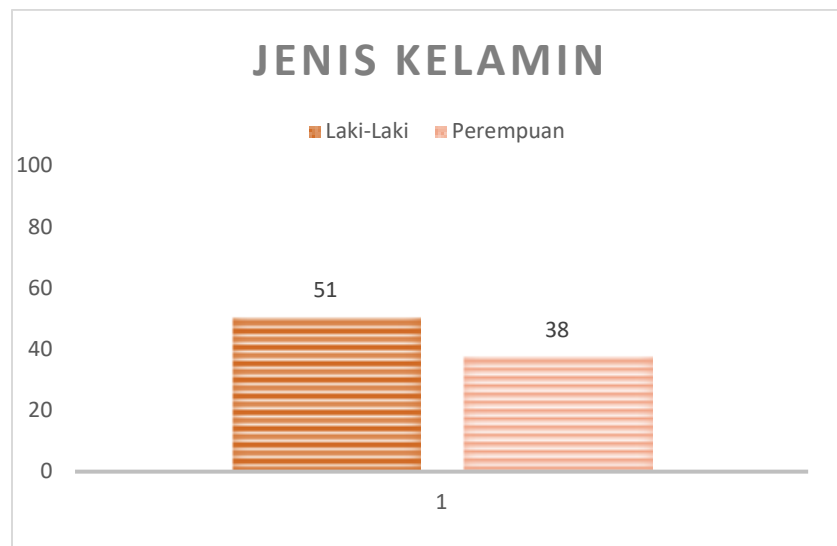
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Pemalang tahun 2021 ini adalah pengguna layanan di Kantor Kecamatan Pemalang dalam 6 bulan terakhir. Diperoleh responden dari 9 layanan di Kantor Kecamatan Pemalang Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

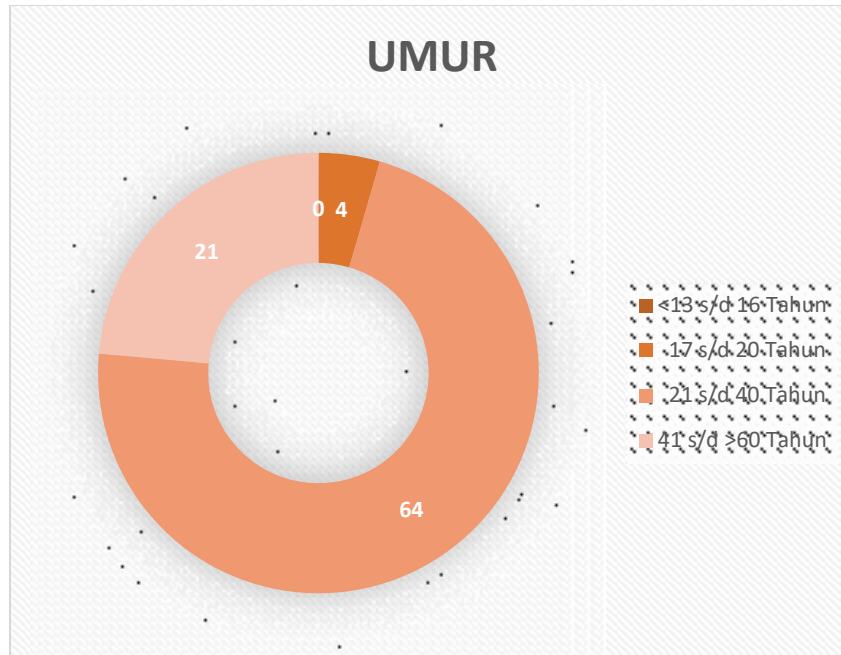
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Kecamatan Pemalang Semester II tahun 2021 dapat disampaikan sebagai berikut:

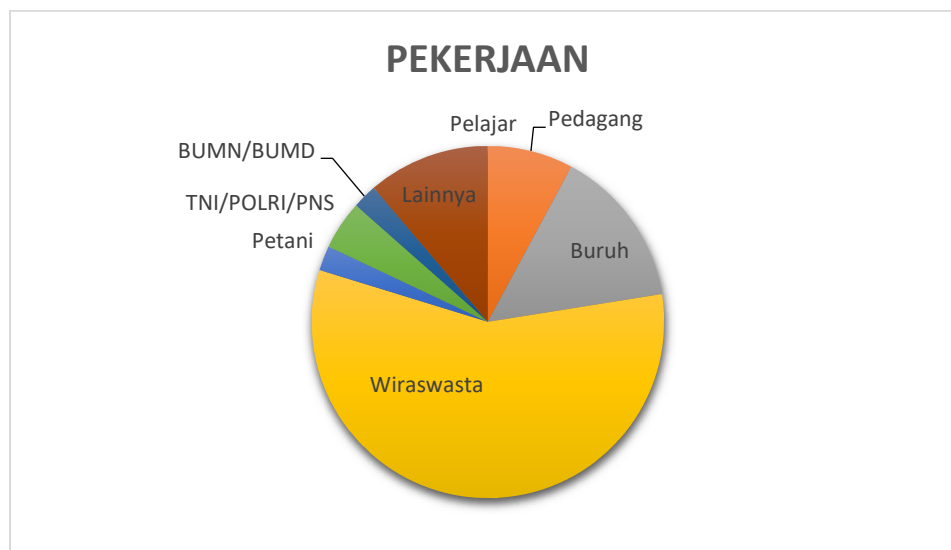
a. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan jenis kelamin.



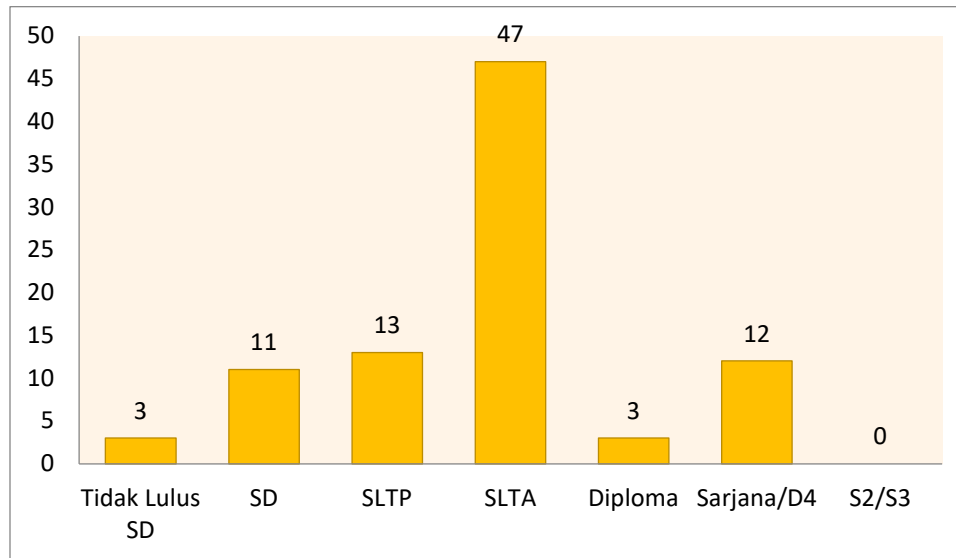
b. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan umur.



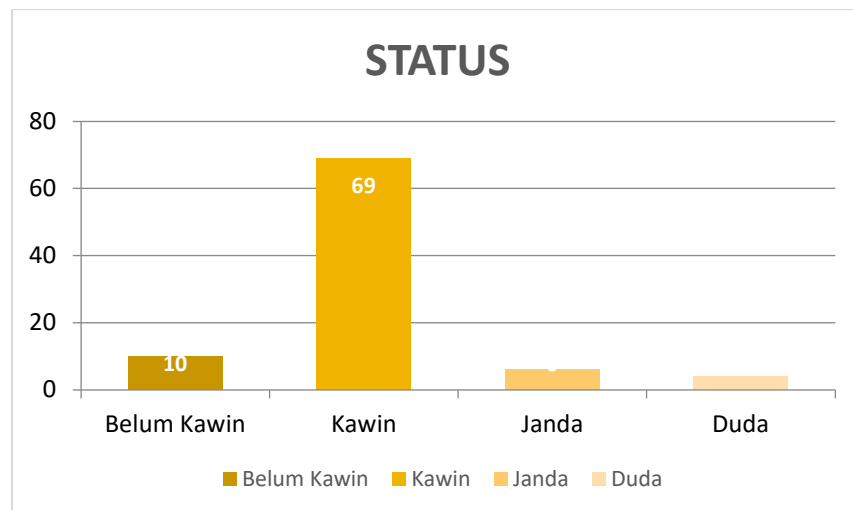
c. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan Pekerjaan.



d. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan pendidikan.

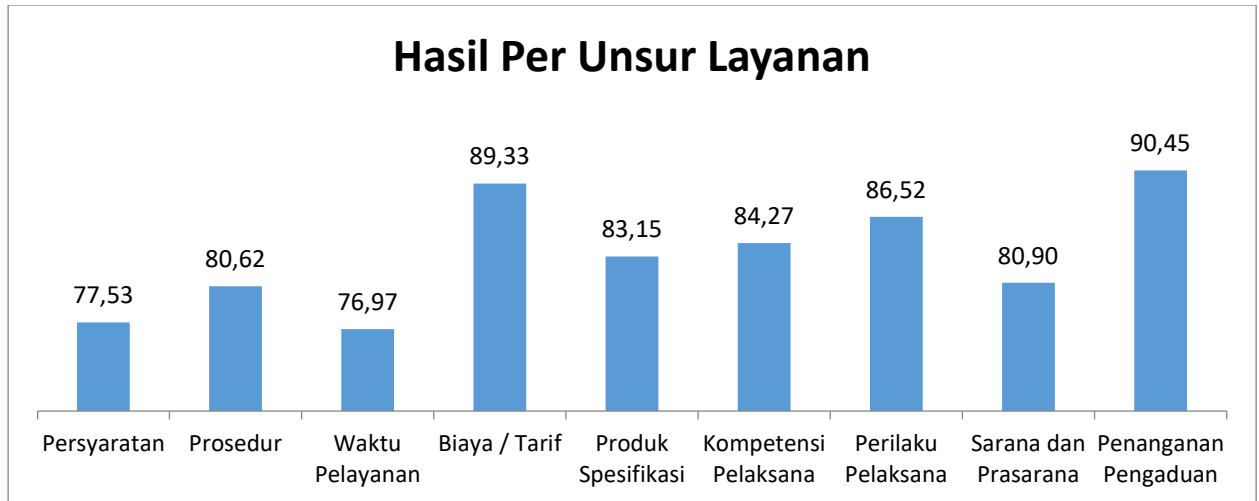


e. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan status.



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan pada Kecamatan Pemalang Semester II tahun 2021, indeks per unsur pelayanan meliputi:



3. 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

1. 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.
2. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
 - a. Persyaratan pelayanan dipermudah
 - b. Sarana dan Prasarana
 - c. Waktu penyelesaian pelayanan
 - d. Prosedur pengajuan pelayanan sebaiknya 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. Persyaratan Pelayanan yang ada di Kecamatan agar lebih mudah dan lebih cepat penyelesaiannya
2. Sarana dan prasarana untuk ditingkatkan dan difasilitasi sehingga tidak jenuh menunggu, misalnya AC, TV, mesin fotocopy
3. Prosedur pelayanan jangan berbelit.

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, dan sarana prasarana, oleh karena itu prioritas peningkatan pelayanan adalah pada unsur waktu pelayanan.

Beberapa alternatif untuk meningkatkan kualitas waktu pelayanan dan sarana prasarana pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Terlambatnya waktu penyelesaian pelayanan karena masa pandemic Covid 19, dimana pimpinan tidak selalu berada ditempat (monev PPKM desa/kelurahan) sehingga waktu penyelesaian tidak bisa langsung terpenuhi.
2. Mengajukan pengadaan mesin foto copy agar proses pelayanan berjalan dengan cepat, tertib dan teratur, dan pemasangan Ac untuk kenyamanan di ruang tunggu.

Selain alternatif yang berkaitan dengan peningkatan kualitas waktu pelayanan dan sarana prasarana, 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 mebel air /lemari arsip.
2. Meningkatkan sosialisasi prosedur, persyaratan dan jenis-jenis pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Pemalang, yang nantinya bisa diakses lewat sirtus web
3. Penyediaan brosur, leaflet, booklet, flyer dan bahan-bahan sosialisasi pelayanan.

BAB IV

PENUTUP

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pemalang Semester II Tahun 2021 dengan jumlah responden 89 dari beberapa pengunjung yang datang ke pelayanan. Indeks yang diperoleh 83,22 dapat dikategorikan Baik (B). Unsur layanan sebagai pendukung tertinggi adalah penanganan pengaduan dan biaya/tariff yang gratis, sementara unsur layanan yang terendah adalah waktu pelayanan dan sarana prasarana.

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

Pemalang, 14 Januari 2022

Mengetahui

CAMAT PEMALANG



Drs. SIS MUHAMMAD M

Pembina Tk. I

NIP. 19660908 198607 1 001

Kasi Pelayanan



SRI NINGSIH

Penata Tk.I

NIP. 19650119 198603 2 009

LAMPIRAN

**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2021**

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 2. SD	3. SLTP 4. SLTA	5. D1-D2-D3 6. S-1/D4	7. S-2 ke Atas	□
Pekerjaan	1. Pelajar 2. Pedagang	3. Buruh 4. Wiraswasta	5. Petani 6. TNI/POLRI/PNS	7. PNS/BUMN/D 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 2021

UNIT PELAYANAN : KANTOR KECAMATAN PEMALANG
 ALAMAT : JL. LETJEND PANJAITAN NO. 205
 TELEPON/HP. : (0284) 321004

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	3	4	4	4	4	3	2	
2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
8	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	2	3	4	3	3	4	
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	4	3	3	1	
14	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
15	2	2	3	1	3	3	4	3	3	
16	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
18	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
19	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
20	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
21	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
25	1	3	3	4	4	3	4	4	4	
26	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
28	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
29	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	2	3	3	3	3	3	2	2	
32	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
33	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
34	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
35	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
37	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
38	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
46	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
47	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
51	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
58	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
59	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	4	4	2	4	3	4	3	3	4	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
66	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
67	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
68	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
69	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
70	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
71	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
72	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	3	1	2	2	3	3	3	3	1	
75	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
76	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
77	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
78	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
79	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
81	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
83	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
84	3	3	2	2	3	4	4	4	1	
85	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
86	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
87	3	3	3	4	4	2	4	3	3	
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
89	3	4	3	2	4	3	4	4	3	
/Unsur	276	287	274	318	296	300	308	288	322	

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	3,10
U2	Prosedur	3,22
U3	Waktu Pelayanan	3,08
U4	Biaya/Tarif	3,57
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pel	3,33
U6	Kompetensi Pelaksana	3,37
U7	Perilaku Pelaksana	3,46
U8	Sarana dan Prasarana.	3,24
U9	Penanganan Pengaduan, Sa	3,62

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00**
- B (Baik) : 76,61 - 88,30**
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60**
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99**

IKM UNIT PELAYANAN :	83,22
	BAIK

Pemalang, 14 Januari 2022

CAMAT PEMALANG

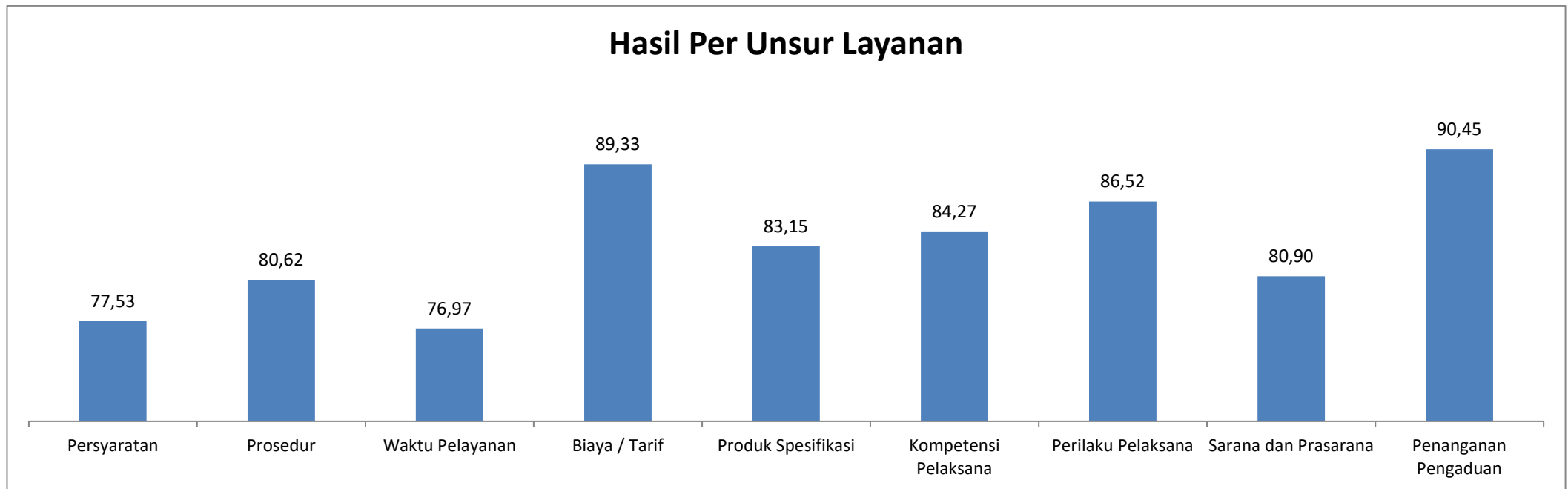


Drs. SIS MUHAMMAD M

Pembina Tk.I

19660908 198607 1 001

Hasil Per Unsur Layanan



**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : KANTOR KECAMATAN PEMALANG

ALAMAT : JL. LETJEND 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	41 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						
2				1		1			1											1					
3			1			1			1													1			
4			1			1			1													1			
5			1			1			1							1									1
6			1			1			1							1								1	
7			1			1			1													1			
8			1			1		1														1			
9			1			1		1								1						1			
10				1		1			1														1		
11			1			1			1															1	
12			1			1			1													1			
13		1				1		1									1					1			
14				1		1			1													1			
15				1		1			1						1							1			
16			1			1			1								1					1			
17			1			1			1													1			
18			1			1			1													1			
19			1			1			1													1			
20			1			1		1													1				
21			1			1			1									1				1			
22			1			1			1													1			

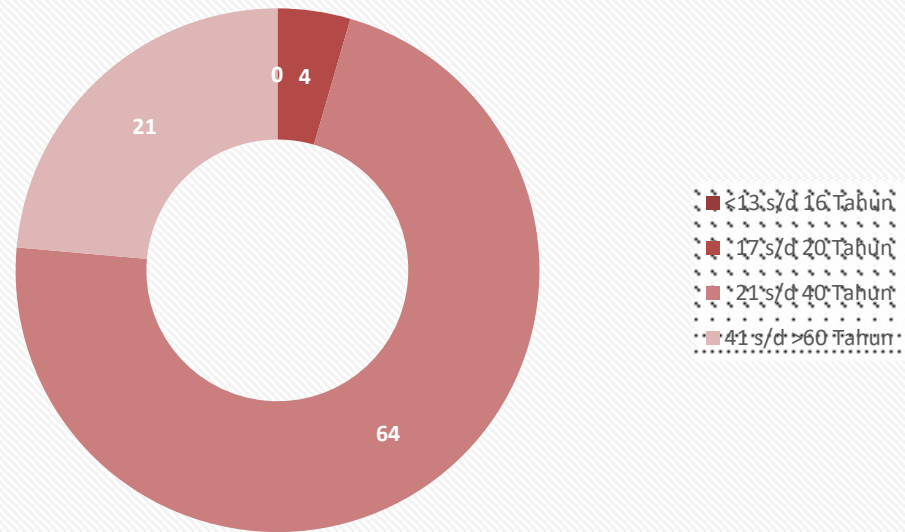
NO.RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	41 s/d >60 Tahun	Laki- Laki	Pere- mpu- an	Belu- m Kawin	Kawin	Janda	Duda	Tida- k Lulu- s SD	SD	SLT P	SLT A	Dipl- oma	Sar- jana/ D4	S2/S 3	Pelaj- ar	Ped- agan- g	Buru- h	Wira- swa- sta	Peta- ni	TNI/ POL RI/P NS	BUM N/B UM D	Lain- nya
53			1		1			1					1								1				
54		1				1	1						1								1				
55		1				1	1						1								1				
56			1		1				1				1								1				
57			1		1			1					1								1				
58				1	1			1					1								1				
59			1			1		1				1							1						
60			1			1		1				1									1				
61			1		1			1					1								1				
62				1		1			1				1						1						
63			1			1		1					1												1
64			1		1			1					1							1					
65				1		1		1					1								1				
66			1			1		1					1								1				
67			1		1			1					1							1					
68			1		1			1							1						1				
69			1		1				1				1								1				
70				1		1			1				1												1
71			1		1			1					1								1				
72				1	1			1					1								1				
73			1			1			1						1								1		
74			1			1		1					1							1					
75			1		1			1					1								1				
76			1		1			1					1								1				
77			1		1			1							1						1				
78				1	1			1					1								1				
79			1			1		1					1								1				
80				1	1			1					1							1					
81			1			1		1					1								1				
82			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	41 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
83			1			1		1							1								1		
84			1		1			1			1								1						
85			1		1			1			1										1				
86			1		1			1					1						1						
87			1		1				1		1											1			
88				1		1		1							1										1
89			1			1		1					1								1				
JUMLAH	0	4	64	21	51	38	10	69	6	4	3	11	13	47	3	12	0	0	7	13	51	2	4	2	10

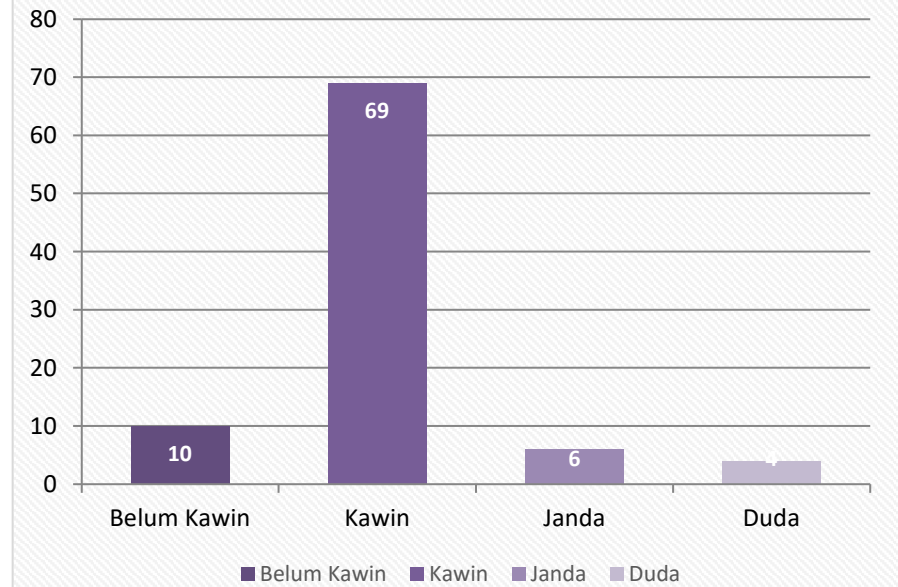
Keterangan

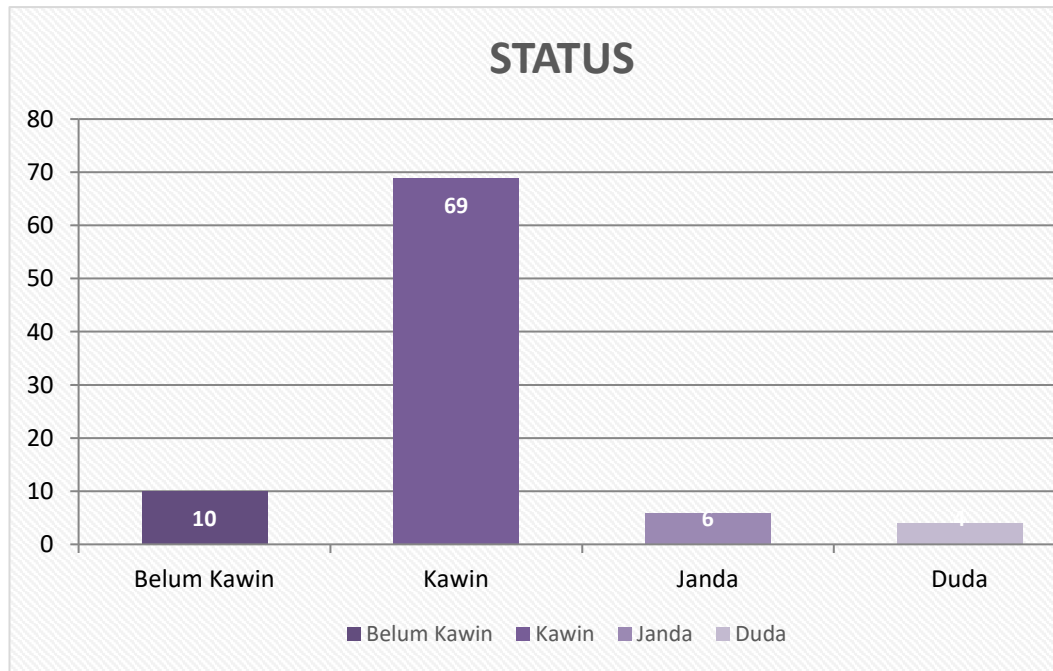
Umur 1 : <13 s/d 16
 2 : 17 s/d 20
 3 : 21 s/d 40
 4 : 41 s/d >60

UMUR



STATUS





PENDIDIKAN

