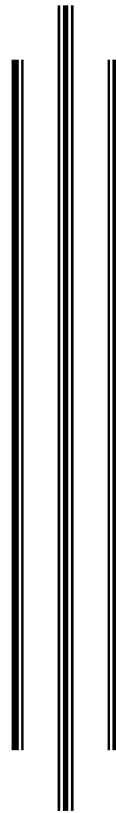




**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**( SKM )**  
**KECAMATAN PEMALANG**  
**( SEMESTER II )**  
**TAHUN 2022**



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG**  
**KECAMATAN PEMALANG**  
**TAHUN 2022**

## 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, 6 Januari 2023



KAMAT 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. 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 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. Netralitas

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 di Kabupaten Pemalang yang berada di pusat kota Kabupaten Pemalang yang memiliki luas wilayah 101,92 Km<sup>2</sup> 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 2022 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) Pengarah : Camat Pemalang
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
  - a) Ketua : Kasi Pelayanan
  - b) Anggota Sekaligus sebagai surveyor
    - 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 Pematang.

4. Waktu Pelaksanaan

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Bulan Juli – Desember 2022.

5. Teknik Survei

Untuk Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan Pematang Semester II Tahun 2022, tim pelaksana survey menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada pengunjung dan mengisi pada unit layanan publik serta menggunakan fasilitas *Google Form* untuk pengisian kuesioner secara daring.

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*.

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

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (x)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b>
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 Jaya, 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.

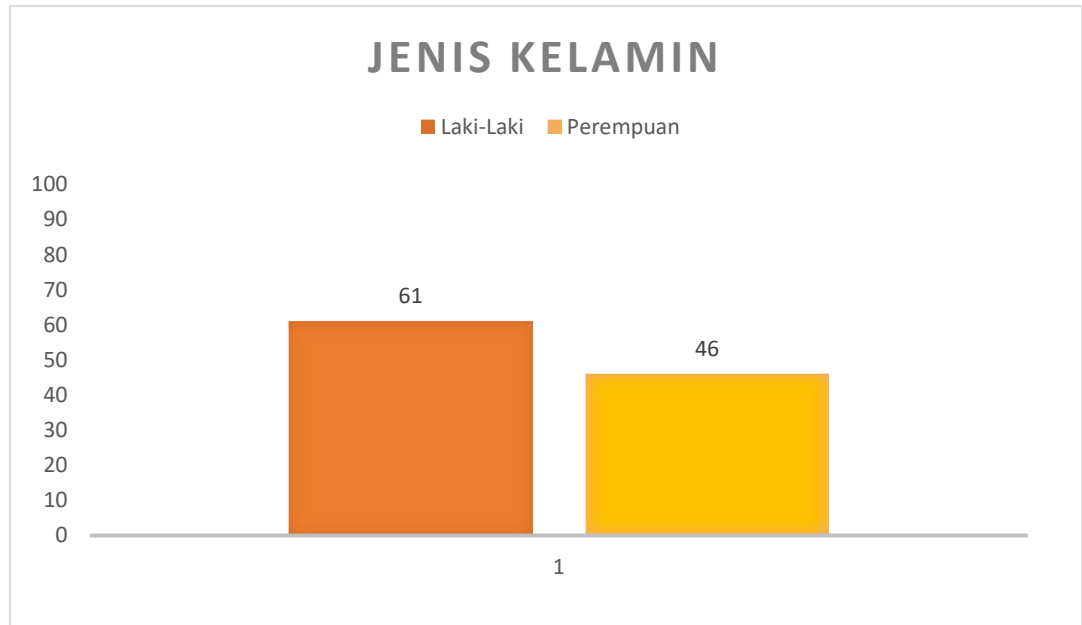
### **C. Analisis dan Pembahasan**

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Pematang Jaya tahun 2022 ini adalah pengguna layanan di Kantor Kecamatan Pematang Jaya dalam 6 bulan terakhir. Diperoleh responden dari 9 layanan di Kantor Kecamatan Pematang Jaya Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

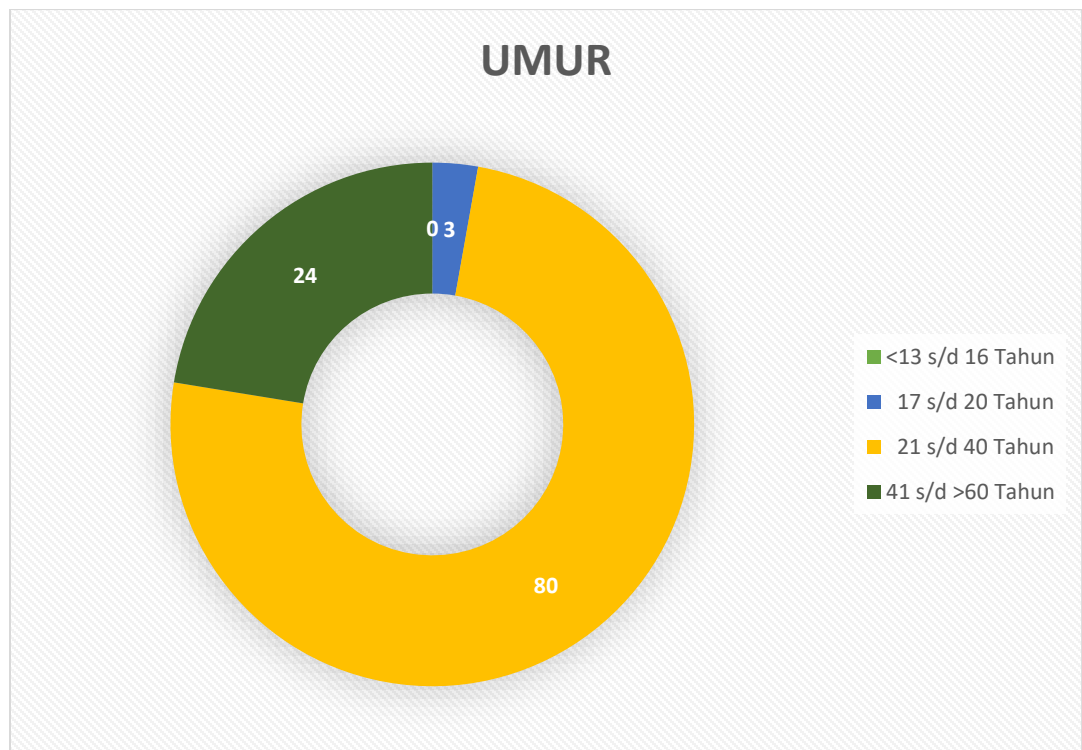
#### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Kecamatan Pematang Jaya Semester II tahun 2022 dapat disampaikan sebagai berikut:

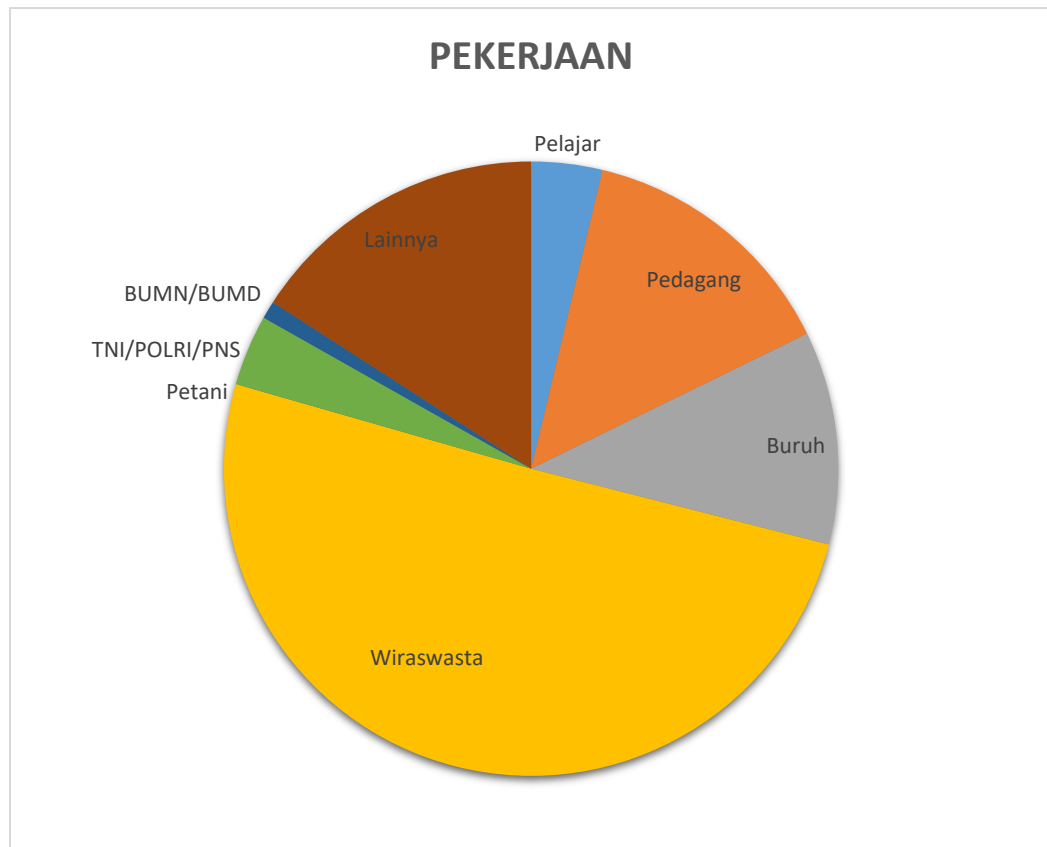
- a. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan jenis kelamin.



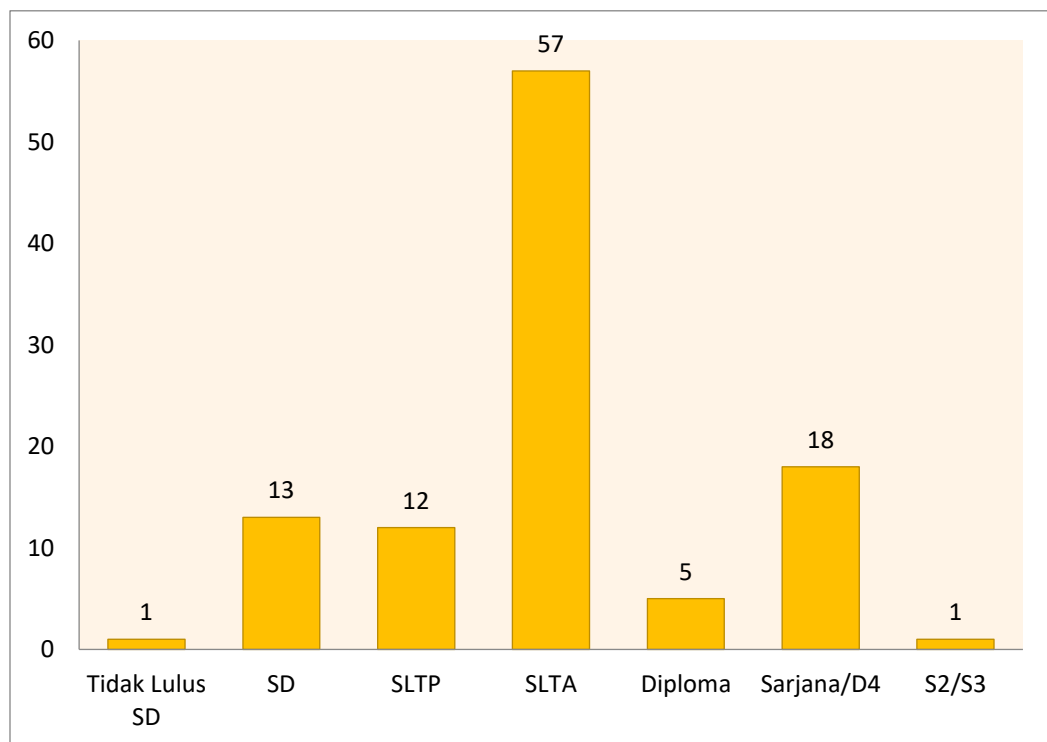
- b. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan umur.



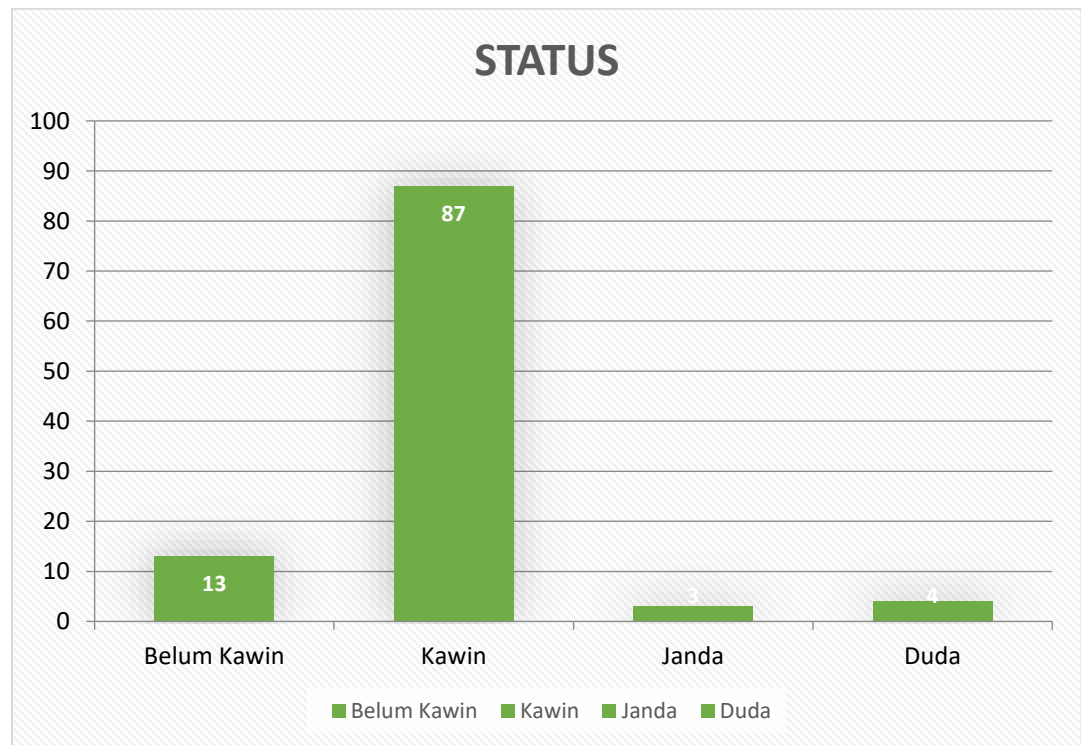
c. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan Pekerjaan.



d. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan pendidikan.

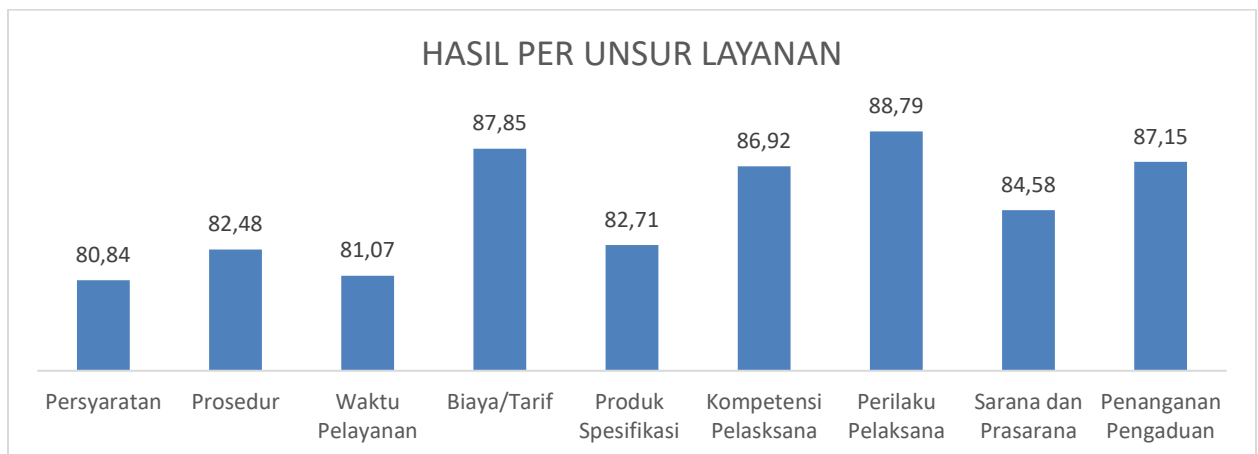


e. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan status.



## 2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan pada Kecamatan Pemalang Semester II tahun 2022, 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;
- 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. Waktu penyelesaian pelayanan
  - c. 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. Prosedur pelayanan jangan berbelit.
3. 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 Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, dan Prosedur Pelayanan, oleh karena itu perlu dilakukan penentuan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kecamatan Pemalang pada tiga unsur tersebut.

Beberapa rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan Kecamatan Pemalang adalah sebagai berikut :

1. Mensosialisasikan kepada Kelurahan/Desa tentang persyaratan yang dibutuhkan dan Kelurahan/Desa agar mensosialisasikan kepada pemohon, sehingga pada saat pemohon datang ke Kantor Kecamatan Pemalang, pemohon sudah membawa persyaratan secara lengkap dan benar.
2. Perbaiki Standar Pelayanan di Kecamatan Pemalang dengan waktu pelayanan lebih cepat.
3. Mensosialisasikan kepada Kelurahan/Desa tentang prosedur pelayanan. Kelurahan/Desa agar mensosialisasikan kepada pemohon, sehingga pada saat pemohon datang ke Kantor Kecamatan Pemalang, pemohon sudah memahami prosedur/alur pelayanan di kecamatan pemalang.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pemalang Semester II Tahun 2022 dengan jumlah responden 107 dari beberapa pengunjung yang datang ke pelayanan. Indeks yang diperoleh 84,62 dapat dikategorikan Baik (B). Unsur layanan sebagai pendukung tertinggi adalah penanganan pengaduan dan biaya/tarif 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, 6 Januari 2023

Mengetahui

KAMAT 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 2022

<b>NAMA UNIT PELAYANAN</b>	<b>KECAMATAN PEMALANG</b>
----------------------------	---------------------------

**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
<b>Umur</b>	..... tahun	□ □ □ □
<b>JenisKelamin</b>	1. Laki-laki                      2. Perempuan	□
<b>Status Kawin</b>	1. Belum Kawin   2. Kawin           3. Janda           4. Duda	□
<b>PendidikanTerakhir</b>	1. Tdk Lulus SD   3. SLTP           5. D1-D2-D3       7. S-2 ke Atas 2. SD               4. SLTA           6. S-1/D4	□
<b>Pekerjaan</b>	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 *)
<b>1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di Kecamatan Pemalang ?</b>		<b>6. Bagaimana Kemampuan Petugas di Kecamatan Pemalang ?</b>	
a. Tidak sederhana.	1	a. Tidak mampu.	1
b. Kurang sederhana.	2	b. Kurang mampu.	2
c. Sederhana.	3	c. Mampu.	3
d. Sangat sederhana.	4	d. Sangat mampu.	4
<b>2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di Kecamatan Pemalang ?</b>		<b>7. Bagaimana Sikap dan Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan?</b>	
a. Tidak mudah.	1	a. Tidak Baik	1
b. Kurang mudah.	2	b. Kurang Baik	2
c. Mudah.	3	c. Baik	3
d. Sangat mudah.	4	d. Sangat Baik	4
<b>3. Bagaimana Kecepatan Waktu Pelayanan di Kecamatan Pemalang?</b>		<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</b>	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk.	1
b. Kurang Cepat.	2	b. Cukup.	2
c. Cepat.	3	c. Baik.	3
d. Sangat Cepat.	4	d. Sangat Baik.	4
<b>4. Bagaimana Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?</b>		<b>9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran, SMS Center, dll) ?</b>	
a. Selalu tidak sesuai.	1	a. Belum Ada.	1
b. Kadang-kadang sesuai.	2	b. Ada tapi kurang berfungsi.	2
c. Banyak sesuai.	3	c. Berfungsi tapi kurang maksimal.	3
d. Selalu sesuai.	4	d. Dikelola dengan baik.	4
<b>5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ?</b>			
a. Tidak Memuaskan .	1		
b. Kurang Memuaskan .	2		
c. Memuaskan.	3		
d. Sangat Memuaskan.	4		

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

## III. KESAN DAN SARAN

<b>KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA</b>	
<b>SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN</b>	

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



NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
46.	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
47.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48.	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
49.	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
50.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
51.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
52.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
53.	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
54.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
55.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
56.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
57.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
58.	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
59.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60.	3	3	3	4	3	4	4	4	1	
61.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62.	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
63.	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
64.	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
65.	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
66.	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
67.	2	2	2	4	3	3	3	3	3	
68.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
69.	3	3	4	2	3	2	3	3	1	
70.	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
71.	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
72.	2	2	2	4	3	3	3	3	4	
73.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74.	3	3	3	4	3	4	4	3	1	
75.	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
76.	3	3	2	1	4	4	3	3	2	
77.	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
78.	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
79.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
80.	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
81.	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
82.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83.	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
84.	3	3	4	3	3	3	3	3	1	
85.	3	3	2	3	3	3	4	4	3	
86.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87.	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
88.	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
89.	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
90.	3	3	3	2	2	3	3	3	4	
91.	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
92.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
93.	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
94.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95.	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
96.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
97.	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
98.	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
99.	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
100.	3	3	3	4	3	3	4	4	3	

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
101.	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
102.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
105.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107.	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
Σ Nilai Unsur	346	353	347	376	354	372	380	362	373	
NRR / Unsur	3,234	3,299	3,243	3,514	3,308	3,477	3,551	3,383	3,486	
NRR tertbg/ unsur	0,359	0,366	0,360	0,390	0,367	0,386	0,394	0,376	0,387	*) 3,385
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										**) 84,625

**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 = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,23
U2	Prosedur	3,30
U3	Waktu Pelayanan	3,24
U4	Biaya/Tarif	3,51
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31
U6	Kompetensi Pelaksana	3,48
U7	Perilaku Pelaksana	3,55
U8	Sarana dan Prasarana.	3,38
U9	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan.	3,49

**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

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>84,62</b>
	<b>BAIK</b>

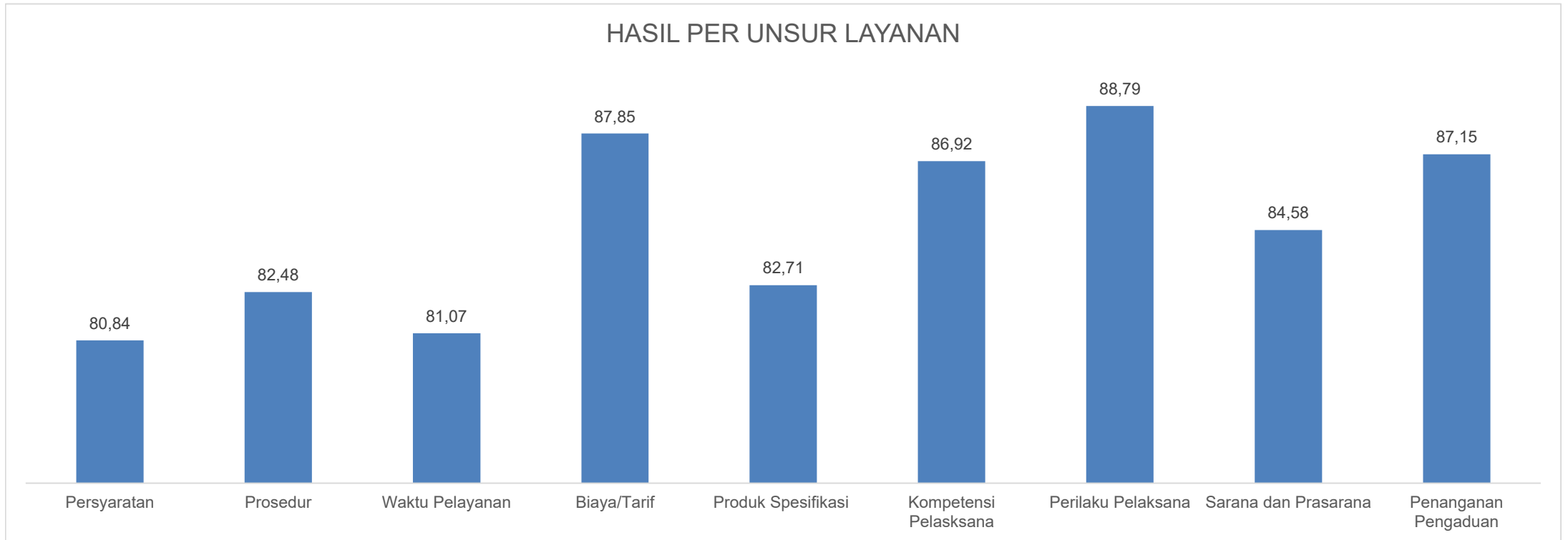
Pemalang, 06 Januari 2022



Drs. SIS MUHAMMAD M  
Pembina Tk.I

NIP. 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 SEMESTER II TAHUN 2022**

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

NO. RESPONDEN	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	Perempuan	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	
1			1			1		1						1							1					
2			1			1		1																		1
3				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							
13			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				
25			1		1			1						1								1				
26			1		1			1													1					
27			1		1			1													1					



NO. RESPONDEN	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	Perempu an	Belum Kawin	Kawin	Janda	Duda	Tidak Lulus SD	SD	SLTP	SLTA	Diploma	Sarjana/D 4	S2/S3	Pelajar	Pedagang	Buruh	Wiraswas ta	Petani	TNI/POLR I/PNS	BUMN/BU MD	Lainnya
28				1	1			1						1							1				
29				1	1			1								1									1
30			1			1		1											1						
31			1		1			1													1				
32			1			1				1									1						
33			1			1											1				1				
34				1	1			1								1					1				
35			1		1			1						1							1				
36				1	1			1						1							1				
37				1		1		1						1							1				
38				1		1		1								1					1				
39			1			1		1								1					1				
40			1			1		1						1					1						
41			1		1			1						1							1				
42			1		1					1				1						1					
43			1		1			1								1								1	
44			1			1		1								1					1				
45			1			1		1								1					1				
46			1			1		1						1							1				
47			1			1		1							1						1				
48			1		1					1				1							1				
49			1			1		1								1									1
50			1		1			1						1						1					
51			1			1		1						1											1
52				1	1			1						1							1				
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
61			1			1		1								1									1
62			1		1					1				1							1				

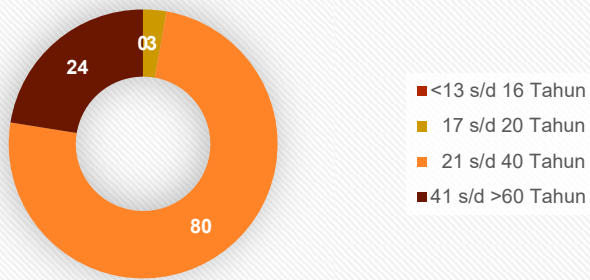


NO. RESPONDEN	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan									
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	41 s/d >60 Tahun	Laki-Laki	Perempu an	Belum Kawin	Kawin	Janda	Duda	Tidak Lulus SD	SD	SLTP	SLTA	Diploma	Sarjana/D 4	S2/S3	Pelajar	Pedagang	Buruh	Wiraswas ta	Petani	TNI/POLR I/PNS	BUMN/BU MD	Lainnya	
98			1			1		1				1							1							
99				1	1			1						1									1			
100			1			1	1									1							1			
101			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			
<b>JUMLAH</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>80</b>	<b>24</b>	<b>61</b>	<b>46</b>	<b>13</b>	<b>87</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>57</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	

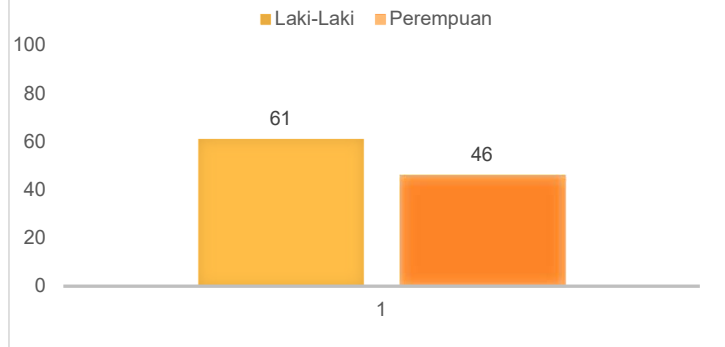
Keterangan

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

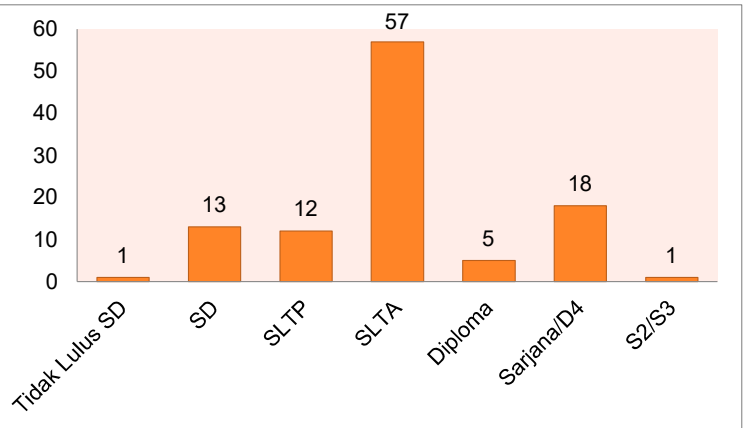
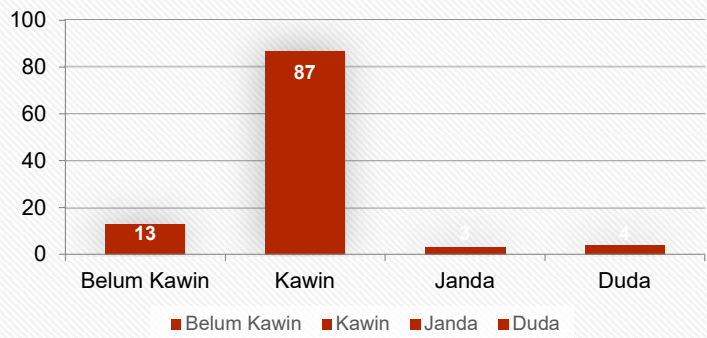
## UMUR



## JENIS KELAMIN



## STATUS



## PEKERJAAN

