



**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )**  
**KECAMATAN PEMALANG**  
**SEMESTER I TAHUN 2023**



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG**  
**KECAMATAN PEMALANG**

## 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 2023 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, 03 Juli 2023

  
Kecamatan 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. Kesan, Saran, dan Kritik
  - 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. 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. Masyarakat dapat mengetahui 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 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 2023 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu :

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

##### **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
    - Agus Wandu
- 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 Bulan Januari – Juni 2023.

## 5. Teknik Survei

Untuk Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan Pematang Semester I Tahun 2023, tim pelaksana survei 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

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

survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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 :

- Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat periode survei berakhir.
- 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 *Microsoft 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 penyusunan laporan telah 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

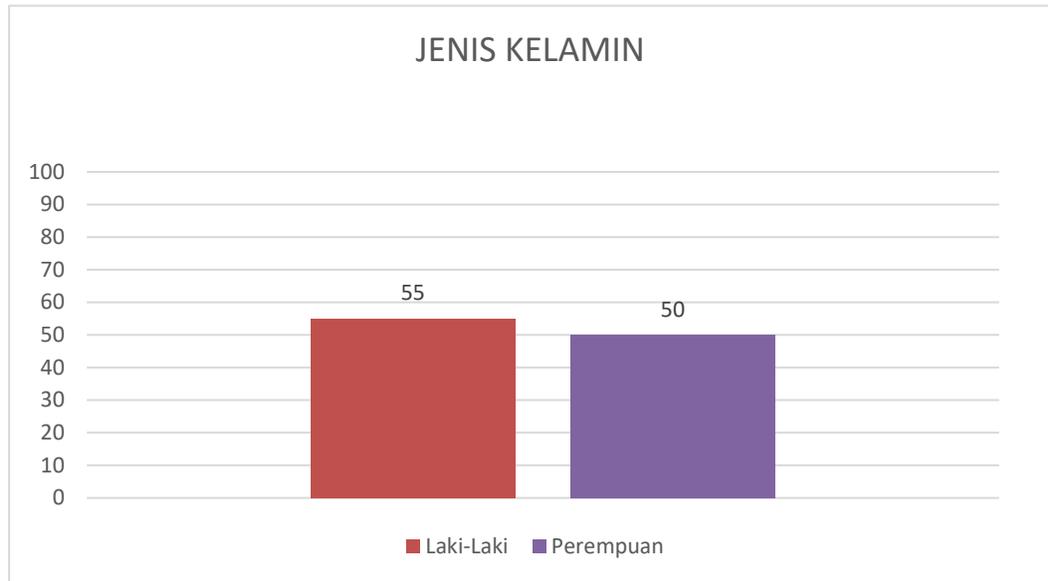
Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Pematang tahun 2023 ini adalah pengguna layanan di Kantor Kecamatan Pematang dalam 6 bulan terakhir. Diperoleh responden dari 9 layanan di Kantor Kecamatan Pematang Hasil analisis data survei disampaikan

sebagai berikut:

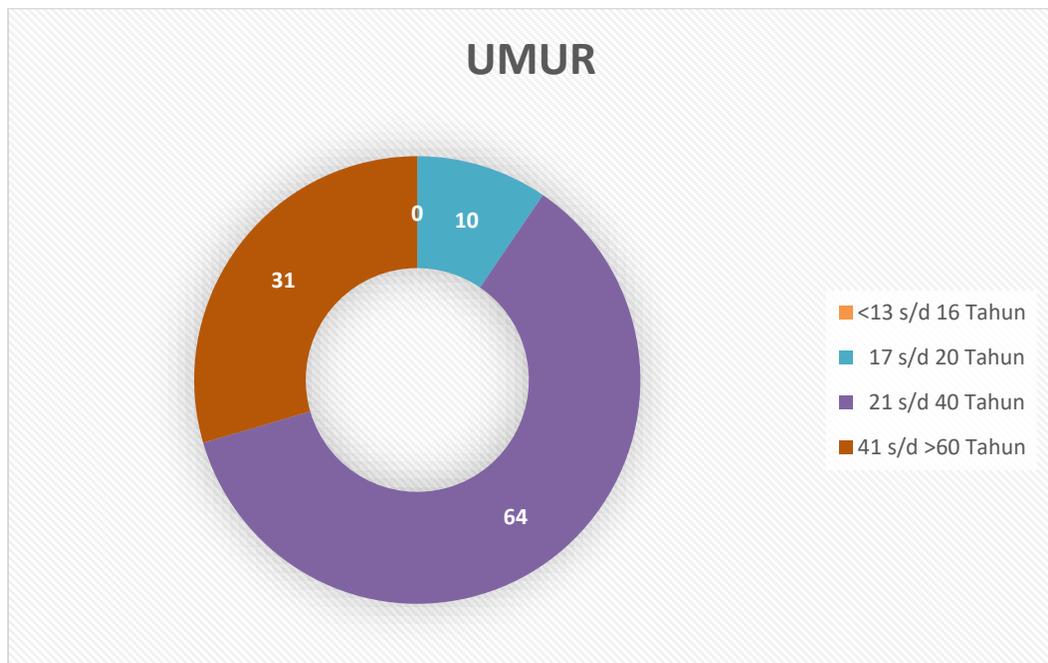
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Kecamatan Pemalang Semester I tahun 2023 dapat disampaikan sebagai berikut:

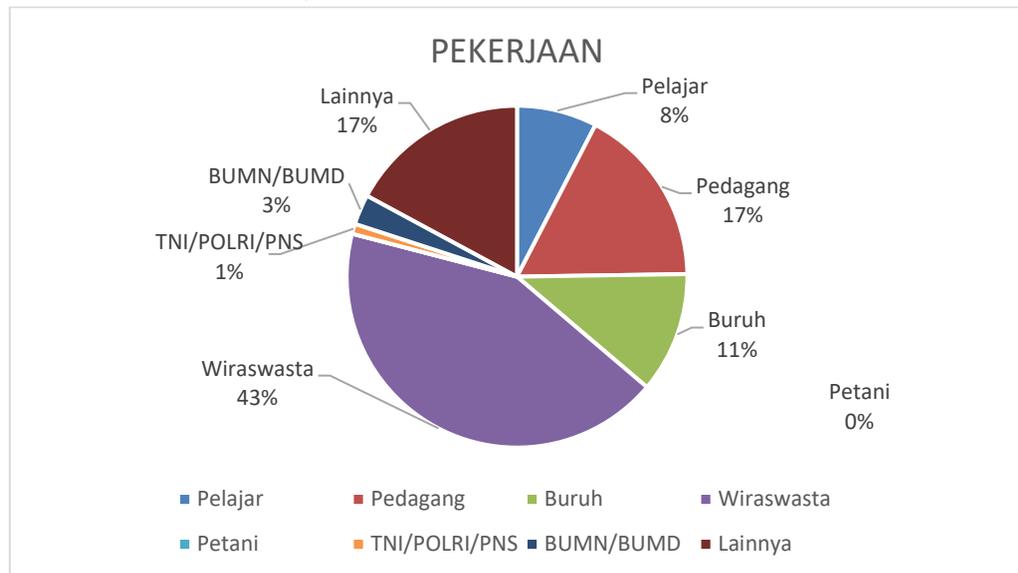
a. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan jenis kelamin.



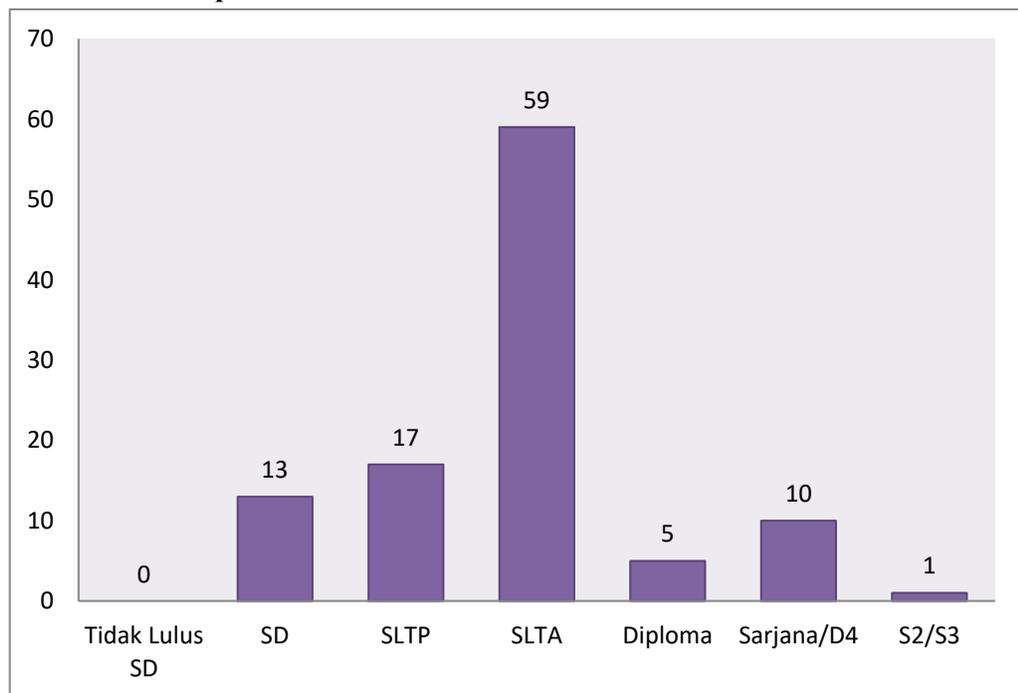
b. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan umur.



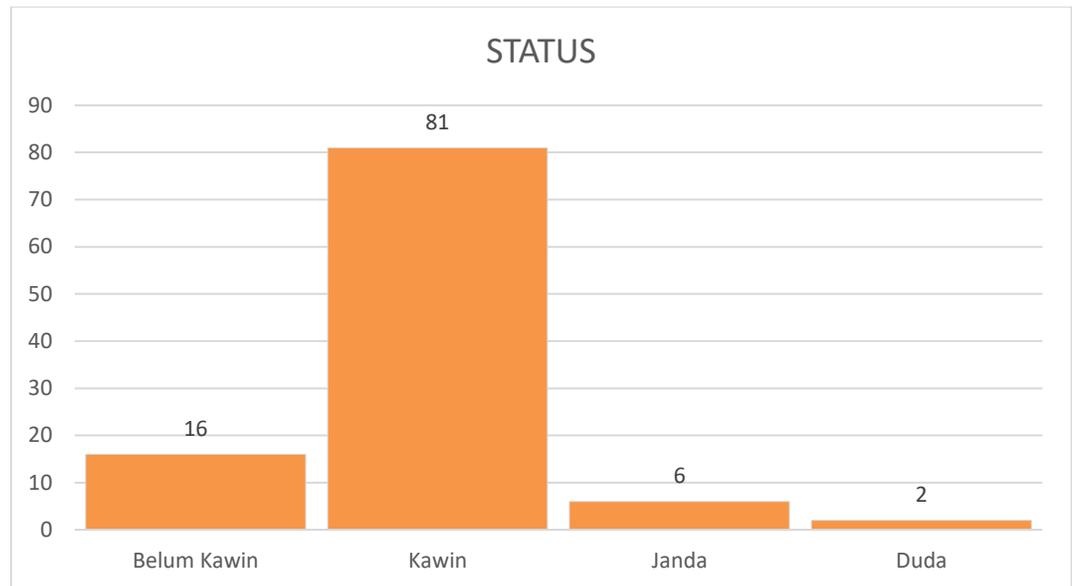
c. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan Pekerjaan.



d. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan pendidikan.

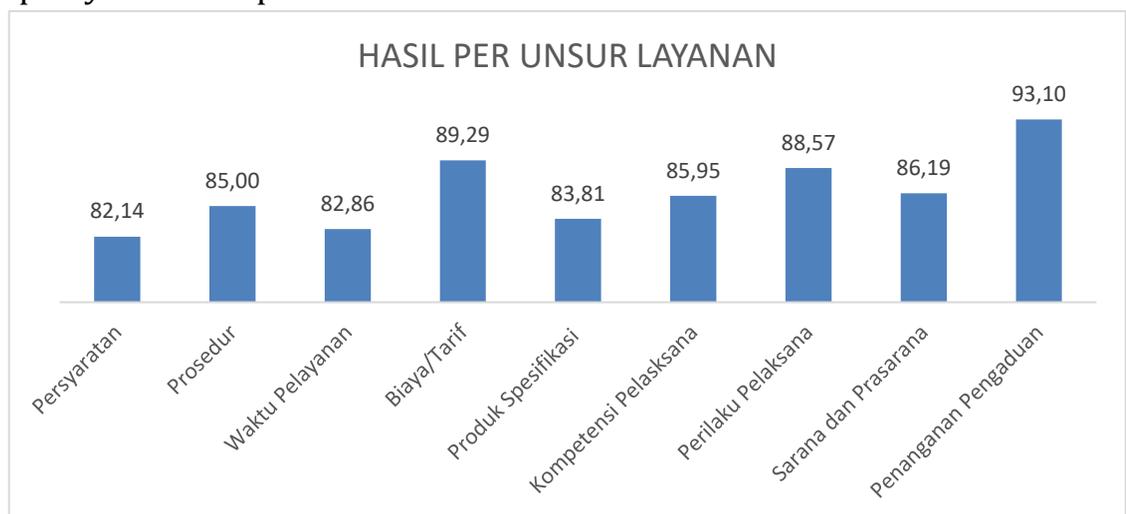


e. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan status.



## 2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan pada Kecamatan Pemalang Semester I tahun 2023, 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:

- Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya agar tetap maju & lebih baik lagi;
- Lebih memberikan kemudahan untuk masyarakat;
- Semoga selalu memberikan pelayanan ke masyarakat dengan baik.

## 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. Produk Spesifikasi agar lebih memuaskan

### B. Kesan, Saran, dan Kritik

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

1. Pelayanan di Kecamatan Pemalang mudah, cepat dan tanggap;
2. Tingkatkan kembali kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat;
3. Lebih memberikan kemudahan kepada masyarakat.

### C. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, dapat diketahui 3 (tiga) unsur pelayanan yang terendah adalah unsur Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, dan Produk Spesifikasi Pelayanan dengan nilai masing-masing unsur yaitu :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Persyaratan Pelayanan	82,14
2	Waktu Pelayanan	82,86
3	Produk Spesifikasi Pelayanan	83,81

Beberapa rencana tindak lanjut dari 3 (tiga) unsur pelayanan terendah yang akan dilaksanakan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan Kecamatan Pemalang adalah sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	RENCANA TINDAK LANJUT	WAKTU PELAKSANAAN
1	Persyaratan Pelayanan	–Menyebarkan informasi tentang pelayanan umum di Kecamatan Pemalang dengan	Triwulan III

NO	UNSUR PELAYANAN	RENCANA TINDAK LANJUT	WAKTU PELAKSANAAN
		<p>menggunakan media leaflet yang berisi informasi tentang persyaratan, prosedur, serta informasi lain terkait pelayanan umum di Kecamatan Pemalang kepada pengguna layanan yang dibagikan melalui desa/kelurahan di Kecamatan Pemalang.</p> <p>– Memberikan sosialisasi kepada Kelurahan/Desa tentang persyaratan yang dibutuhkan pada setiap jenis pelayanan di Kecamatan Pemalang, serta memberikan arahan kepada Kelurahan/ Desa agar memberikan informasi tentang persyaratan layanan di Kecamatan Pemalang kepada pemohon, sehingga pada saat pemohon datang ke Kantor Kecamatan Pemalang, pemohon sudah membawa persyaratan secara lengkap dan benar.</p>	
2	Waktu Pelayanan	Memutakhirkan SOP Pelayanan sesuai dengan SK Standar Pelayanan guna meningkatkan efektifitas dan optimalisasi pemberian layanan kepada masyarakat	Triwulan III
3	Produk Spesifikasi	Melaksanakan Evaluasi terhadap kualitas pemberian layanan pada Kecamatan Pemalang guna memastikan produk layanan yang dihasilkan telah sesuai Standar Pelayanan	Triwulan III

## BAB IV PENUTUP

Berdasarkan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Pemalang Semester I Tahun 2023 yang telah dilaksanakan kepada responden berjumlah 105 orang dari seluruh pengunjung yang datang ke Pelayanan Umum di Kecamatan Pemalang, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 86,24 dengan kategori Baik (B). Unsur layanan yang memperoleh nilai tinggi secara berurutan dari yang tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan, unsur biaya/tarif, serta unsur perilaku pelaksana. Sementara unsur layanan yang memiliki nilai rendah secara berurutan dari yang terendah adalah unsur persyaratan, unsur waktu pelayanan, dan unsur produk spesifikasi.

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

Pemalang, 03 Juli 2023

Mengetahui  
Kecamatan PEMALANG



Drs. SIS MUHAMMAD M

Pembina Tk. I

NIP. 19660908 198607 1 001

Plt. Kasi Pelayanan

HAYUNI WIDIARSIH, SE.

Penata Tk. I

NIP. 19660610 199111 2 003

# LAMPIRAN



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

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
TAHUN 2023 SEMESTER 1

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

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
1.	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
2.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4.	4	4	3	3	3	3	4	3	1	
5.	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
6.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7.	1	3	3	4	3	3	3	3	4	
8.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10.	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
11.	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
12.	3	1	3	4	3	3	4	3	4	
13.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15.	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
16.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17.	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
18.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19.	3	4	4	2	3	3	4	3	3	
20.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21.	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
22.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25.	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
26.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
27.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29.	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
30.	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
31.	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
32.	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
33.	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
34.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
35.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
38.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
39.	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
40.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
42.	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
43.	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
44.	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
45.	4	3	3	4	4	3	4	4	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
101.	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
102.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
103.	3	4	4	3	3	3	4	4	2	
104.	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
105.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai Unsur	345	357	348	375	352	361	372	362	391	
NRR / Unsur	3,286	3,400	3,314	3,571	3,352	3,438	3,543	3,448	3,724	
NRR tertbg/ unsur	0,365	0,377	0,368	0,396	0,372	0,382	0,393	0,383	0,413	*) 3,449
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										**) 86,236

**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	3,29
U2	Prosedur	3,40
U3	Waktu Pelayanan	3,31
U4	Biaya/Tarif	3,57
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35
U6	Kompetensi Pelaksana	3,44
U7	Perilaku Pelaksana	3,54
U8	Sarana dan Prasarana.	3,45
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.	3,72

**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>86,24</b>
	<b>BAIK</b>

Pemalang, 3 Juli 2023



CAMAT PEMALANG

Drs. SIS MUHAMMAD M  
Pembina Tk.I

NIP. 19660908 198607 1 001

**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG SEMESTER I TAHUN 2023**

**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												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
25				1			1		1					1												1
26			1				1		1					1				1								
27			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										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						
<b>JUMLAH</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>64</b>	<b>31</b>	<b>55</b>	<b>50</b>	<b>16</b>	<b>81</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>59</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>18</b>

Keterangan

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

### HASIL PER UNSUR LAYANAN

