PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
KECAMATAN PEMALANG

Pemalang, 14 November 2024

Nomor : 045.1/ 669 /Pemalang
Sifat : -
Lampiran : 1 (satu) bendel
Perihal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Pemalang Semester II Tahun 2024

Kepada Yth.

BUPATI PEMALANG

c.q. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Pemalang

di

Pemalang

Bersama ini kami kirimkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 dari Kecamatan Pemalang sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa dan guna seperlunya.

PLT. CAMAT PEMALANG
Sekretaris

PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG KECAMATAN PEMALANG

MARYUDO. S.IP
Pembina
NIP. 19661104 199110 1 001

Tembusan : Kepada Yth.
1. Sekretaris Daerah Kabupaten Pemalang;
2. Kepala Dinas PM dan PTSP Kab. Pemalang;
3. Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Pemalang

Jln. Dl. Panjaitan No. 205 Telp. (0284) 321004 Pemalang

Dipindai dengan CamScanner

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN PEMALANG
SEMESTER II TAHUN 2024

PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
KECAMATAN PEMALANG

JL. Letjend Panjaitan No. 205 Pemalang 52319
Telp (0284) 321004

Dipindai dengan CamScanner

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 2024 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, November 2024

PLT. CAMAT PEMALANG
Sekretaris

PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG KECAMATAN PEMALANG

MARYUDO S.IP
Pembina
NIP. 19661104 199110 1 001

Dipindai dengan CamScanner

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 Analis Data
  9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM
  10. Penyusunan Laporan
  11. Proses Kontrol Kualitas
- C. Analis 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

Dipindai dengan CamScanner

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 Masyarkat harus di publikasikan dan

Dipindai dengan CamScanner

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 berdasarkn kaidah umumyang 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 greogafis 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 dilaksanaan oleh unit penelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjuti 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.

Dipindai dengan CamScanner

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 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 pelayan kepada masyarakat. Oleh karen 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 Semester II Tahun 2024 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 : Plt. 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 Pemalang.

4. Waktu Pelaksanaan

   Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Bulan Juli - November 2024

Dipindai dengan CamScanner

5. Teknik Survei

Untuk Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan Pemalang Semester II Tahun 2024, 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 nlai 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

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

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:

Dipindai dengan CamScanner

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	Jumlah bobot / Jumlah Unsur	= 1/9	= 0,111111

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

SKM Unit Pelayanan X 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 periode survei 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 *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 Pemalang, 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 Pemalang tahun 2024 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

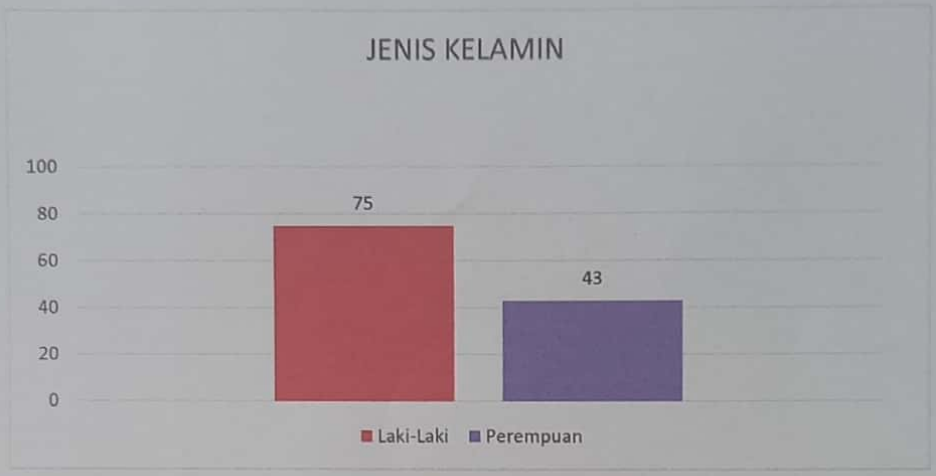
Dipindai dengan CamScanner

sebagai berikut:

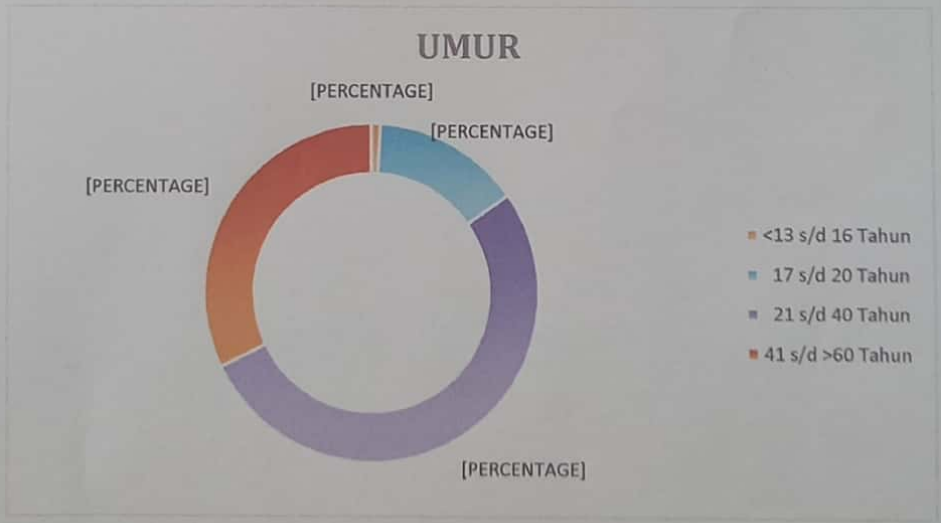
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Kecamatan Pemalang Semester II tahun 2024 dapat disampaikan sebagai berikut:

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

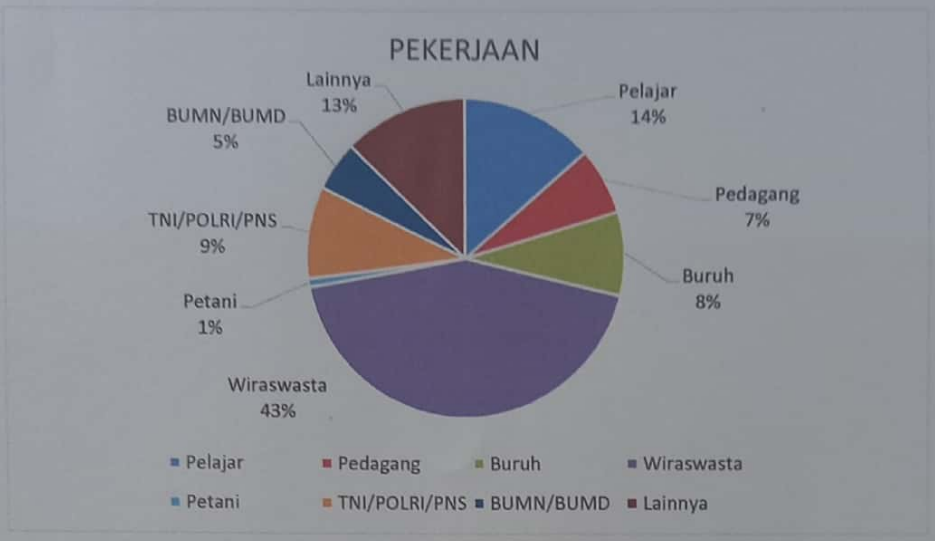


b. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan umur.

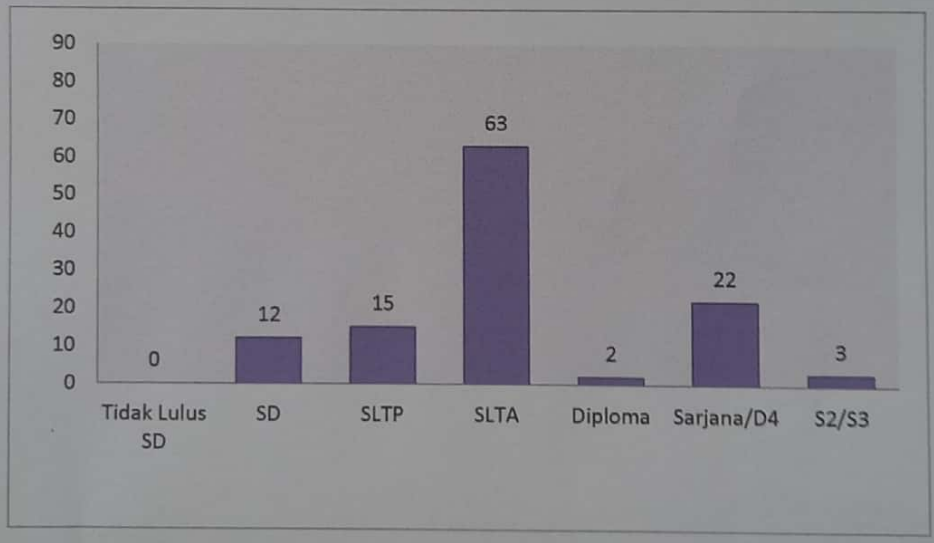


Dipindai dengan CamScanner

c. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan Pekerjaan.



d. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pemalang berdasarkan pendidikan.



Dipindai dengan CamScanner

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 2024, 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. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya agar tetap maju & lebih baik lagi;
b. Lebih memberikan kemudahan untuk masyarakat;
c. Semoga selalu memberikan pelayanan ke masyarakat dengan baik.

Dipindai dengan CamScanner

BAB III
PENUTUP

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 Pemalang Kabupaten Pemalang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Persyaratan	79.45	Baik
2	Prosedur	83.47	Baik
3	Waktu Pelayanan	82.63	Baik
4	Biaya/Tarif	90.25	Baik
5	Produk Spesifikasi	84.53	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	86.44	Baik
7	Perilaku Pelaksana	89.41	Baik
8	Sarana dan Prasarana	85.17	Baik
9	Penanganan Pengaduan	97.25	Baik
IKM		**86.42**	**Sesuai Kategori**

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.

Dipindai dengan CamScanner

B. Saran

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

1. Secara umum Pelayanan pada Kecamatan Pemalang sudah baik, Petugas pelayanan ramah, cepat, komunikatif dalam melayani masyarakat, tetapi perlu untuk lebih ditingkatkan lagi agar pelayanan menjadi lebih baik lagi.
2. Masih kurangnya sarana dan prasarana khususnya alat pendingin ruangan (AC) yang dirasa kurang dingin, karena kapasitasnya yang kurang dibandingkan dengan luas ruang pelayanan.

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	79.45
2	Waktu Pelayanan	82.63
3	Prosedur Pelayanan	83.47

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	Sosialisasi Standar pelayanan, produk pelayanan kepada Perangkat Desa/ Kelurahan untuk disampaikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat membawa persyaratan lengkap apabila mengajukan permohonan pelayanan ke masyarakat.	Semester I Tahun 2025.
2	Waktu Pelayanan	Mengusulkan penambahan PC, Printer untuk pelayanan.	Semester I Tahun 2025
3	Prosedur Pelayanan	- Sosialisasi Standar pelayanan, produk pelayanan kepada Perangkat Desa/ Kelurahan untuk disampaikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat . - Monitoring kegiatan pelayanan di Desa/ Kelurahan.	Semester I Tahun 2025.

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN

Dipindai dengan CamScanner

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2024

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

Dipindai dengan CamScanner

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2024 SEMESTER 2

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.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2.	3	3	3	2	3	4	4	4	4	
3.	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
4.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
6.	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
7.	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
8.	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
9.	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
10.	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
11.	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
12.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15.	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
16.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17.	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
18.	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
19.	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
20.	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
21.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22.	1	4	3	4	4	4	4	3	4	
23.	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
24.	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
25.	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
26.	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
27.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
28.	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
29.	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
30.	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
31.	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
32.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33.	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
34.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
35.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
37.	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
38.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

Dipindai dengan CamScanner

39.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
41.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
42.	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
43.	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
44.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45.	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
46.	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
47.	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
48.	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
49.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51.	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
52.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
54.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
55.	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
56.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
59.	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
60.	3	2	4	3	2	4	4	4	3	
61.	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
62.	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
63.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64.	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
65.	1	4	3	4	4	4	4	4	4	
66.	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
67.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68.	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
69.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
70.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
71.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72.	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
73.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75.	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
76.	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
77.	3	4	3	3	3	3	4	2	4	
78.	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
79.	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
80.	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
81.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82.	1	2	3	4	3	3	4	3	4	
83.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
84.	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
85.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87.	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
88.	3	3	4	4	4	4	4	4	4	

Dipindai dengan CamScanner

89.	3	3	2	3	3	3	4	3	4	
90.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91.	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
92.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
93.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
96.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
97.	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
98.	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
99.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
100.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
101.	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
102.	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
103.	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
104.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
105.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
106.	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
107.	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
108.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
109.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
110.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
111.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
112.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
113.	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
114.	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
115.	3	3	3	3	3	2	3	3	4	
116.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
117.	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
118.	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
∑ Nilai Unsur	375	394	390	426	399	408	422	402	459	
NRR / Unsur	3.178	3.339	3.305	3.610	3.381	3.458	3.576	3.407	3.890	
NRR tertbg/ unsur	0.353	0.371	0.367	0.401	0.375	0.384	0.397	0.378	0.432	*) **3.457**
IKM Unit Pelayanan										**) **86.425**

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	3.18
U2	Prosedur	3.34
U3	Waktu Pelayanan	3.31
U4	Biaya/Tarif	3.61
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.38
U6	Kompetensi Pelaksana	3.46
U7	Perilaku Pelaksana	3.58
U8	Sarana dan Prasarana.	3.41
U9	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan.	3.89

Dipindai dengan CamScanner

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 :	86.42
	BAIK

Pemalang, November 2024

PLT. CAMAT PEMALANG
Sekretaris

PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
KECAMATAN PEMALANG

MARYUDO, S.IP.
Pembina
NIP. 19661104 199110 1 001

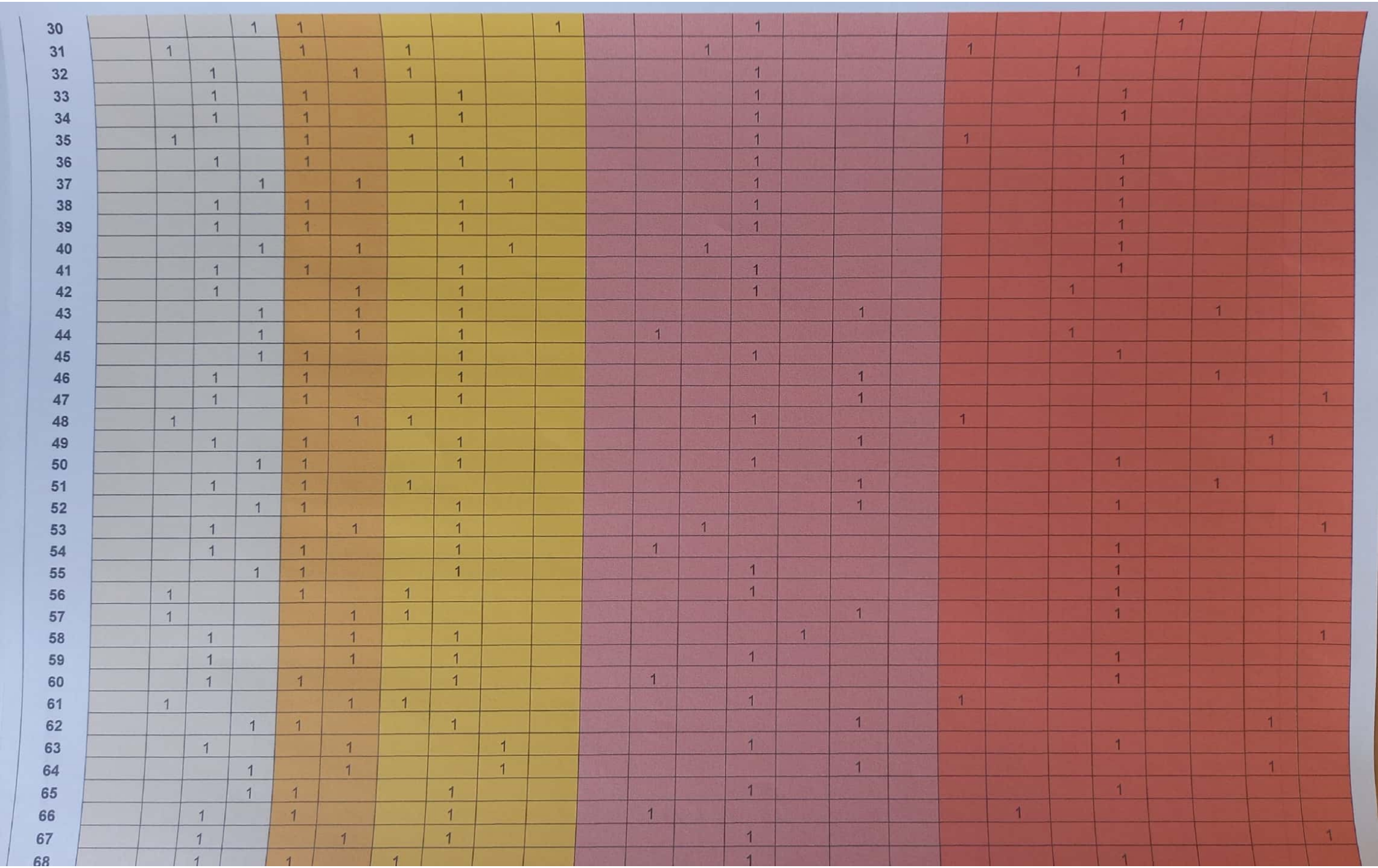
Dipindai dengan CamScanner

PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG SEMESTER II TAHUN 2024

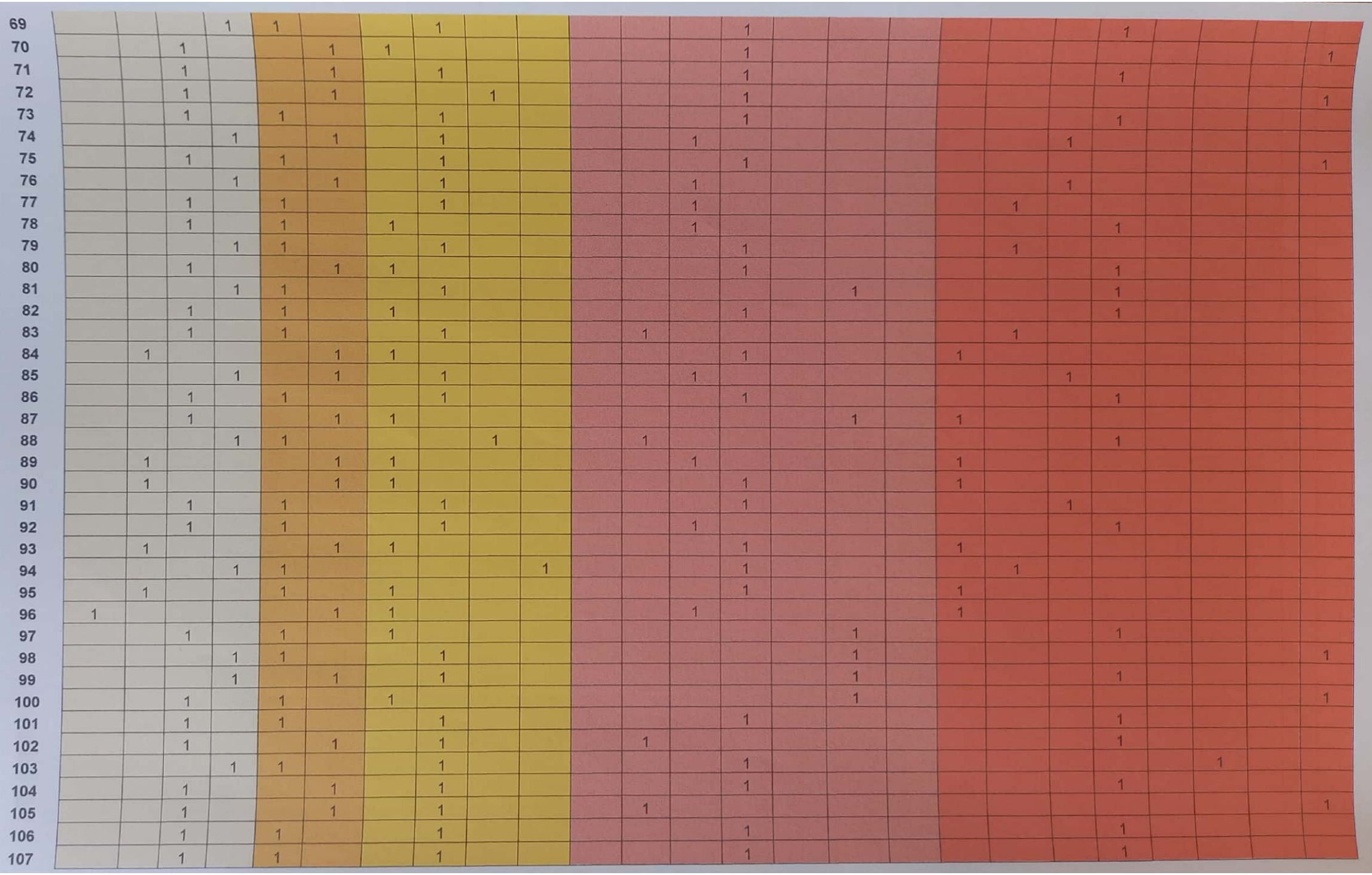
UNIT PELAYANAN : KANTOR KECAMATAN PEMALANG
ALAMAT : JL. LETJEND PANJAITAN NO. 205
TELEPON/HP. : (0284) 321004

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
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		
28				1	1			1						1							1				
29				1	1			1						1									1		

Dipindai dengan CamScanner



Dipindai dengan CamScanner



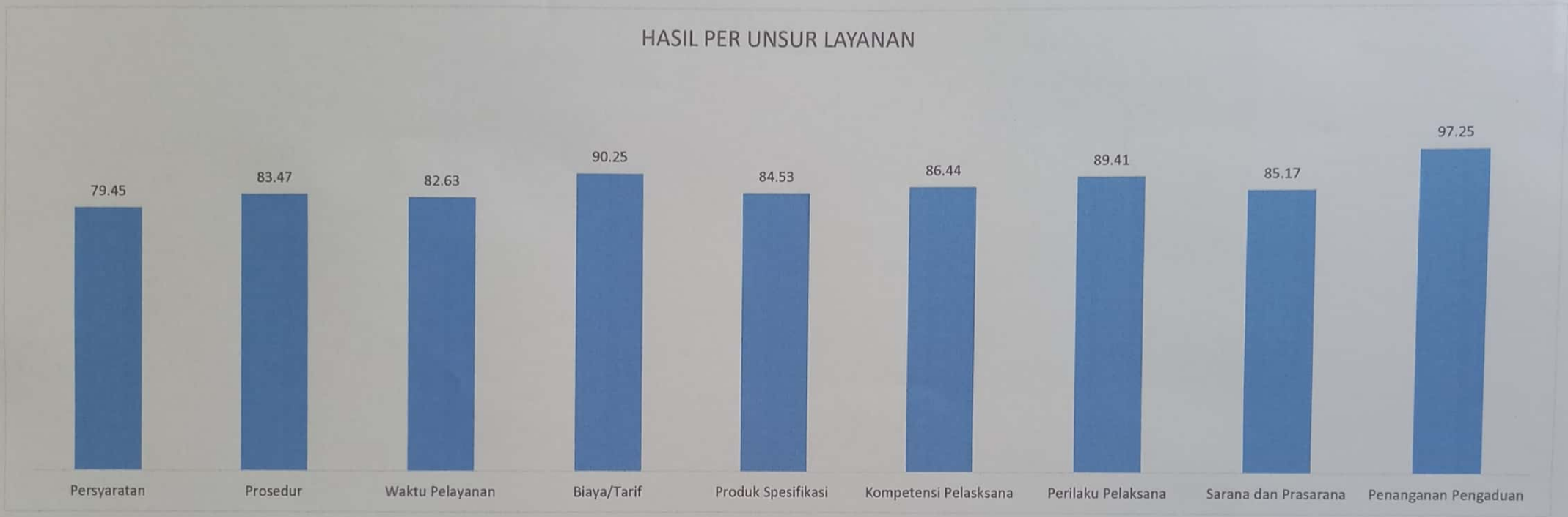
Dipindai dengan CamScanner

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					
JUMLAH	1	17	62	38	75	43	30	79	6	3	0	12	15	63	2	22	3	16	8	10	51	1	11	6	15	

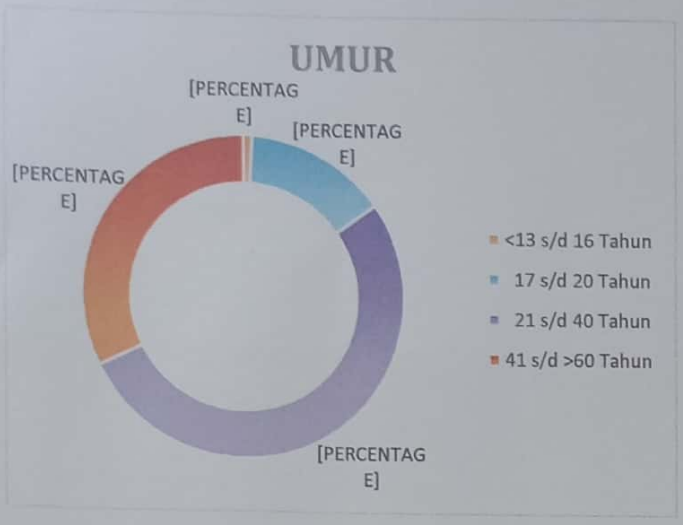
Keterangan Umur

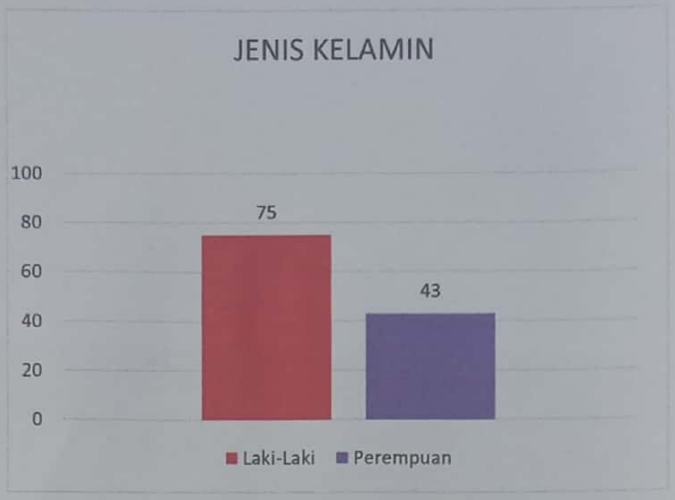
1	:	<13	s/d	16
2	:	17	s/d	20
3	:	21	s/d	40
4	:	41	s/d	>60

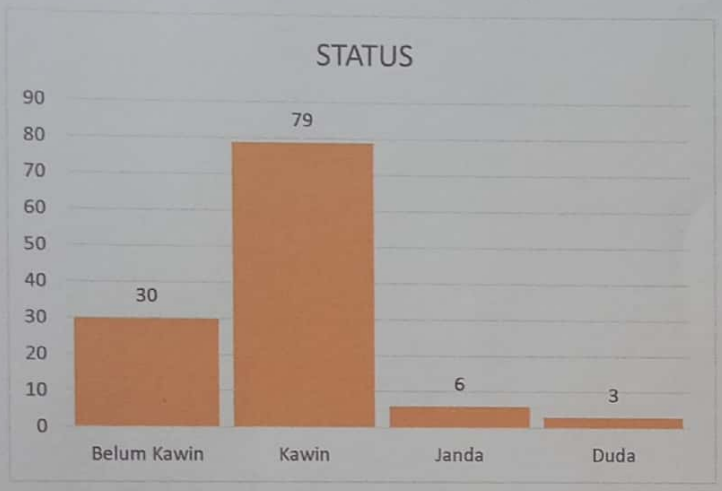
Dipindai dengan CamScanner

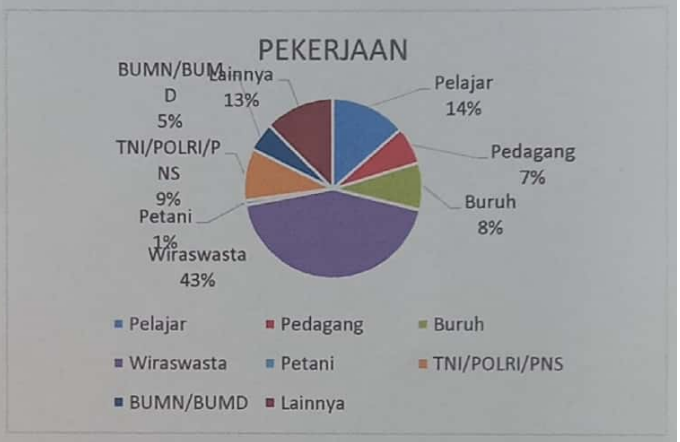


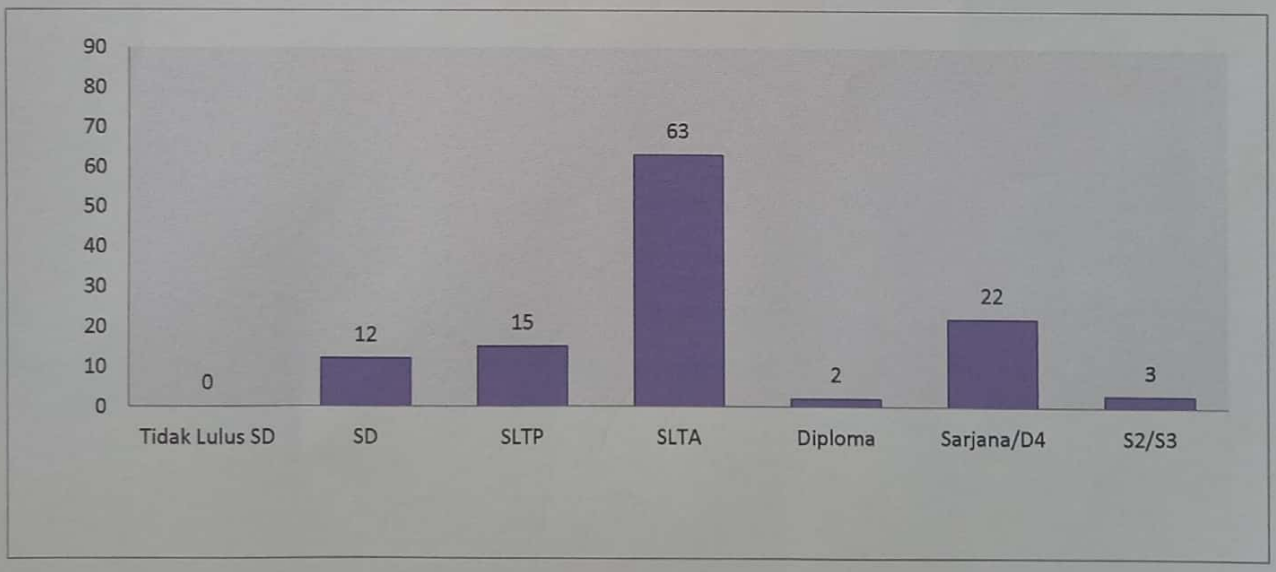
Dipindai dengan CamScanner





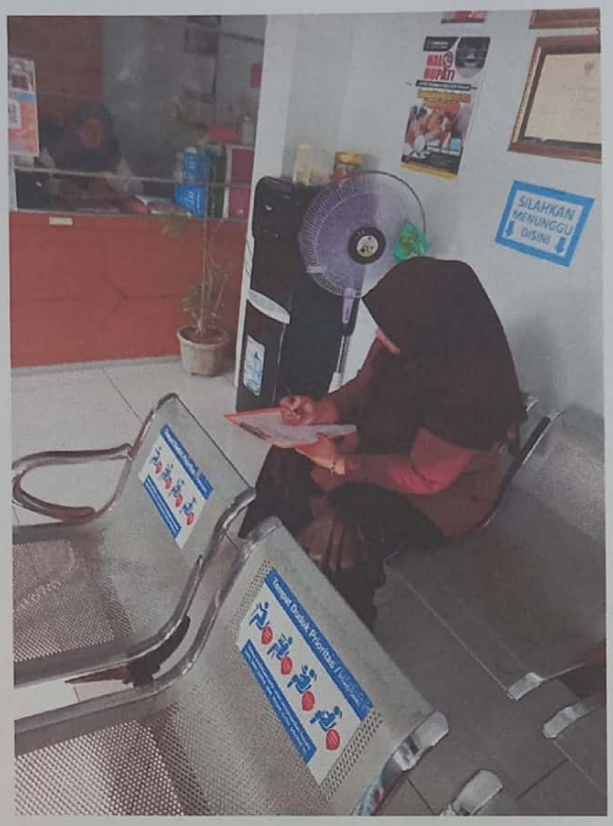


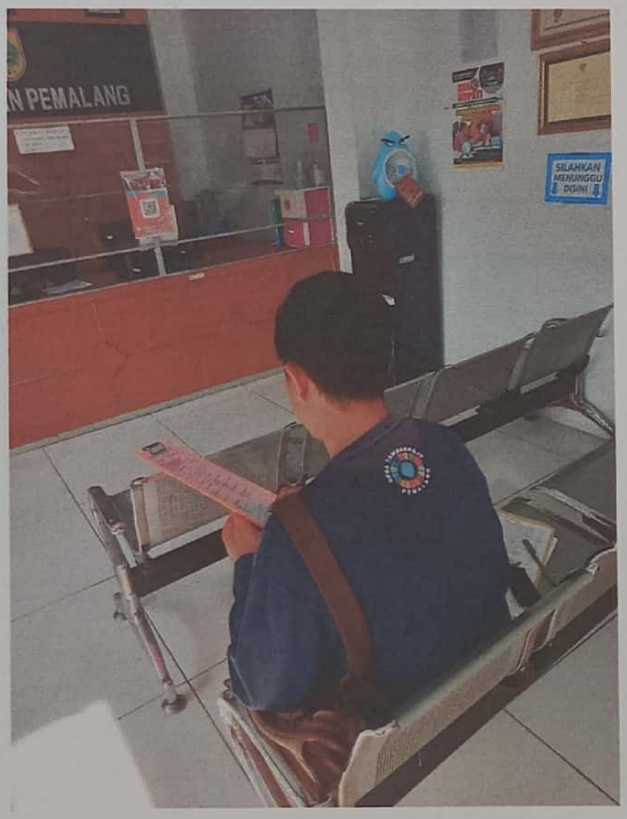


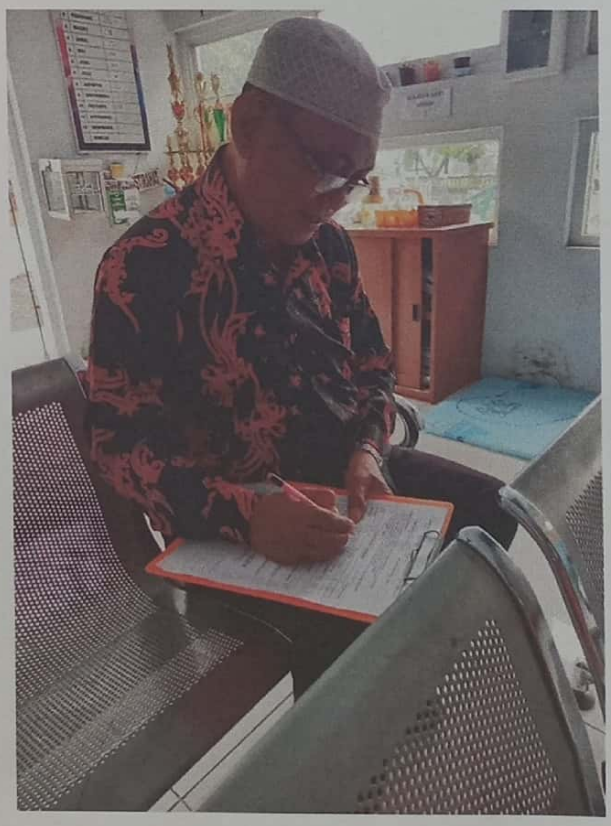


Dipindai dengan CamScanner

DOKUMENTASI KEGIATAN PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN KECAMATAN PEMALANG
SEMESTER 2 TAHUN 2024







Dipindai dengan CamScanner