



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
KECAMATAN PEMALANG

Jl. Letjend D.I Panjaitan No. 205 Telp. (0284) 321004 Pemalang 52319

e-mail : Kec.Pemalang@gmail.com

Pemalang, 05 November 2025

Nomor : B/000.8.3.4/ 682 /Pemalang/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (Satu) Bendel
Perihal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kecamatan Pemalang Semester II Tahun 2025

Yth. BUPATI PEMALANG
c.q. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Pemalang
Di
PEMALANG

Menindaklanuti Surat Bupati Pemalang tanggal 13 Oktober 2025 Nomor :
B/000.8.3.4/142/ORGANISASI/2025 perihal Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat, bersama ini
kami kirimkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 Kecamatan Pemalang,
sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa dan guna seperlunya.

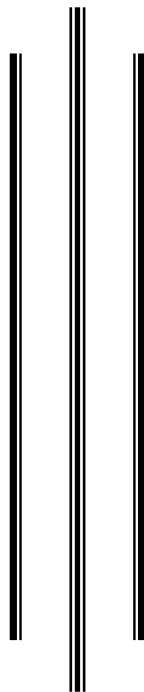

PRASETYO WIDYATMOKO, S.IP
Pembina Tk. I
NIP. 19690318 199803 1 012

Tembusan : Kepada

1. Sekretaris Daerah Kabupaten Pemalang
2. Kepala Dinas PM dan PTSP Kab. Pemalang
3. Plt. Kasubag Umum dan Kepegawain Kecamatan Pemalang



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
KECAMATAN PEMALANG
SEMESTER II TAHUN 2025



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
KECAMATAN PEMALANG
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan karunia- Nya kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang Semester II Tahun 2025 sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan SKM merupakan wujud komitmen Kantor Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang untuk lebih meningkatkan partisipasi publik dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga menghasilkan kebijakan yang lebih obyektif, tidak diskriminatif dan selaras dengan kebutuhan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 yang telah dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang pada Bulan Juli sampai dengan Bulan Oktober menggunakan instrumen pengukur kepuasan masyarakat berupa kuesioner yang memuat pertanyaan 9 (Sembilan) Unsur Kepuasan Masyarakat meliputi : Persyaratan, Sistem Mekanisme Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dalam laporan penyelenggaraan SKM ini kami menyusun pula Rencana Tindak Lanjut (RTL) perbaikan terhadap 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai paling rendah meliputi Unsur Prosedur, Unsur Persyaratan dan Unsur Produk Spesifikasi sehingga dapat meningkatkan IKM pada semester berikutnya.

Selanjutnya dalam rangka akuntabilitas kepada publik maka IKM dan RTL telah kami publikasikan secara *offline* pada Ruang Pelayanan yang mudah dilihat oleh masyarakat dan secara *online* yaitu pada Website dan media Sosial Kantor Kecamatan Pemalang.

Pemalang, 05 November 2025

CAMAT PEMALANG



PRASETYO WIDYATMOKO, S.IP
Pembina Tk. I
NIP. 19690318 199803 1 012

DAFTAR ISI

Judul
Kata Pengantar
Daftar Isi

BAB I
PENDAHULUAN

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

- A. Pelaksana SKM
- B. Metode Pengumpulan Data
- C. Jenis Layanan Yang Disurvei
- D. Lokasi Pengumpulan Data
- E. Waktu Pelaksanaan SKM
- F. Penentuan Jumlah Responden

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

- A. Hasil Pengolahan Data SKM
- B. Metode Pengolahan Data
- C. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM
- D. Jumlah Responden SKM
- E. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

- A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan
- B. Rencana Tindak Lanjut
- C. Tren Nilai SKM

BAB V
KESIMPULAN

Lampiran I

- 1. Kuesioner SKM
- 2. Instrumen Pengolahan Data
- 3. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM
- 4. Publikasi IKM dan Ruang Layanan Website dan Media Sosial
- 5. Bukti Dukung Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Semester Sebelumnya

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memberikan pedoman bagi Penyelenggara Pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam pengukuran kinerja pelayanan publik. Salah satu kebijakan untuk mengoptimalkan peran publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap semua jenis layanan yang diterima oleh pengguna layanan.

Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan pelayanan secara terus menerus sesuai harapan pengguna layanan.

B. Dasar

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan.

1. Maksud dari kegiatan SKM pada Kantor Kecamatan Pemalang adalah :
 - a. Memetakan tingkat kepuasan masyarakat pada setiap jenis layanan yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Pemalang sesuai persepsi pengguna layanan;
 - b. Mengidentifikasi harapan Masyarakat untuk orientasi kebijakan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pemalang;
 - c. Sebagai media peningkatan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara berkelanjutan.
2. Tujuan penyelenggaraan SKM adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pada Kantor Kecamatan Pemalang.

D. Prinsip

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memperhatikan prinsip sebagai berikut :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

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

E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat antara lain :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui 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. Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Kecamatan Pemalang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dengan komposisi Tim sebagai berikut :

1. Pengarah. : Camat Pemalang
2. Pelaksana, terdiri dari
 - a. Ketua : Kasi Pelayanan Kecamatan Pemalang
 - b. Anggota sekaligus Surveyor : Pratiwiningsih
Fini Novia Putri, A.Md
3. Sekretariat : Kasubbag Bina Program dan Keuangan Kec. Pemalang
Plt. Kasubbag Umum dan Kepegawaian Kec. Pemalang
M. Amar Widian, A.Md

B. Metode Pengumpulan Data

Guna pengumpulan data maka Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat membagikan kuesioner secara manual dan/atau melalui *google form* kepada responden yang telah menerima jenis layanan di masing-masing unit layanan. Kuesioner berisi 9 (Sembilan) daftar pertanyaan unsur SKM sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/ Tarif

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima

sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana :

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

C. Jenis Layanan Yang disurvei

Jenis layanan yang tersedia pada Kantor Kecamatan Pemalang meliputi :

1. Layanan Non Perizinan
 - a) Pelayanan Surat Pengantar Pindah Penduduk
 - b) Pelayanan Surat Pengantar Datang Penduduk
 - c) Pelayanan Dispensasi Nikah
2. Layanan Legalisasi.
 - a) Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
 - b) Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris
 - c) Pelayanan Surat Keterangan Domisili (Orang, Usaha)
 - d) Pelayanan Surat Kematian
 - e) Permohonan Proposal
 - f) Pelayanan Administrasi Umum (Legalisasi Lainnya)

Semua jenis layanan tersebut merupakan layanan yang disurvei Kantor Kecamatan Pemalang.

D. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data berada pada Kantor Kecamatan Pemalang. Surveyor menjelaskan tujuan survei dan memberikan panduan pengisian kuesioner kepada responden agar dapat diperoleh data yang akurat dan obyektif. Selanjutnya hasil pengisian kuesioner dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

E. Waktu Pelaksanaan SKM

Kantor Kecamatan Pemalang menyelenggarakan SKM pada Bulan Juli sampai dengan Bulan November Tahun 2025 dengan rincian waktu sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	1 Juli 2025
2.	Pengumpulan Data	1 Juli 2025 s/d 24 Oktober 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Juli 2025 s/d 24 Oktober 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 Oktober s/d 4 November 2025

F. Penentuan Jumlah Responden

Untuk menentukan jumlah responden yang akan disurvei, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima/pengguna layanan (jumlah pemohon) per jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Pemalang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester II tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kecamatan Pemalang dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 131 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017). Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan* maka jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM Semester II Tahun 2025 adalah 131 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing - masing unsur layanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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 :

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

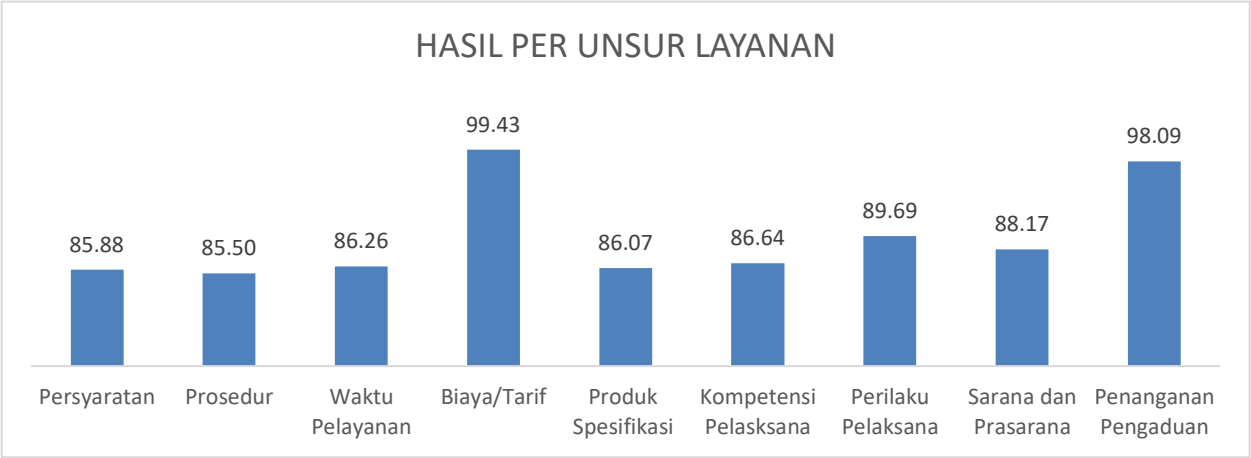
B. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

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

C. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 131 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Gambar 1. Grafik Nilai per Unsur SKM pada Layanan Kecamatan Pemalang



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap Layanan pada Kantor Kecamatan Pemalang sebagai berikut :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	85.88	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.50	Baik
3	Waktu Penyelesaian	86.26	Baik
4	Biaya/Tarif	99.43	Sangat Baik
5	Produk Spesfikasi jenis pelayanan	86.07	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	86.64	Baik
7	Perilaku Pelaksana	89.69	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	88.17	Baik
9	Penanganan Pengaduan	98.09	Sangat Baik
IKM		89.44	SANGAT BAIK

Tabel diatas menggambarkan sebaran nilai per unsur SKM pada Layanan di Kantor Kecamatan Pemalang sebagai berikut :

1. Terdapat 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai terendah hasil pengukuran kepuasan masyarakat pada layanan kecamatan pemalang yaitu Unsur Sistem Mekanisme Prosedur, Unsur Persyaratan dan Unsur Produk Spesifikasi
2. Terdapat 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai tertinggi hasil pengukuran kepuasan masyarakat pada layanan Kecamatan Pemalang yaitu Unsur Biaya/Tarif, Unsur Penanganan Pengaduan dan Unsur Perilaku Pelaksana.

Beberapa permasalahan layanan publik pada Kantor Kecamatan Pemalang yang telah kami inventarisir berdasarkan hasil penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2025 adalah sebagai berikut :

1. Masih kurangnya sosialisasi Standar Pelayanan kepada pengguna Layanan
2. Kurang tertibnya administrasi persyaratan oleh pengguna layanan
3. Belum optimalnya sistem informasi

B. Rencana Tindak Lanjut

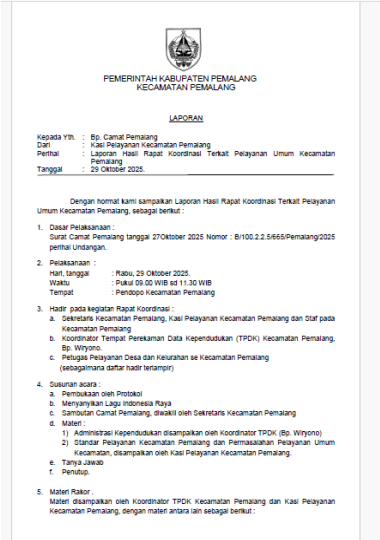
- ## 1. Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2025

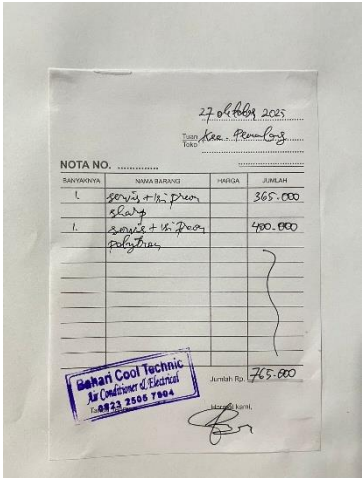
Dengan memperhatikan hasil SKM Semester II Tahun 2025 pada Layanan Kantor Kecamatan Pemalang maka guna peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester berikutnya telah disusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) Perbaikan sebagai berikut :

No	Prioritas Urutan	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggungjawab
1.	Unsur Prosedur	- Sosialisasi Standar Pelayanan melalui media sosial dan Sosialisasi kepada perangkat Desa/ Kelurahan untuk menyampaikan kepada Pemohon agar membawa persyaratan sesuai ketentuan. - Monitoring pelayanan kepada desa dan kelurahan	Triwulan I Tahun 2026 Triwulan IV Tahun 2025	Kasi Pelayanan
2.	Unsur Persyaratan	Sosialisasi Standar Pelayanan melalui media sosial dan sosialisasi kepada perangkat Desa/ Kelurahan untuk menyampaikan kepada Pemohon agar membawa persyaratan sesuai ketentuan.	Triwulan I Tahun 2026	Kasi Pelayanan
3.	Unsur Produk Spesifikasi	Evaluasi Standar Pelayanan Publik	Triwulan III Tahun 2026	Camat Pemalang Kasi Pelayanan

2. Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025.

Kantor Kecamatan Pemalang telah melaksanakan rencana tindak lanjut hasil SKM Semester I Tahun 2025 sebagaimana tersaji dalam visualisasi berikut

NO	RENCANA TINDAKLANJUT	SUDAH DITINDAK LANJUTI/ BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI DUKUNG
1	Persyaratan pelayanan : Sosialisasi Standar Pelayanan ke Desa/Kelurahan dan petugas pelayanan desa untuk menyampaikan kepada pemohon agar membawa persyaratan sesuai ketentuan melalui Rapat Koordinasi terkait Pelayanan Umum Kecamatan Pemalang dan Monitoring Desa/Kelurahan terkait Pelayanan Umum .	Sudah ditindaklanjuti	29 Oktober 2025	1. Rapat Koordinasi dan Materi Sosialisasi Standar Pelayanan Umum pada hari Rabu, 29 Oktober 2025 

		(Untuk penambahan PC komputer sudah dianggarkan Tahun 2026)		
3	Unsur Sarana dan Prasarana : • Penambahan Computer PC • Peningkatan Kenyamanan Ruang Pelayanan	Sudah ditindaklanjuti peningkatan sarana dan prasarana ruang pelayanan umum antara lain : Penambahan kipas angin, penambahan Dispenser dan Servis AC secara berkala (Untuk penambahan PC komputer sudah dianggarkan Tahun 2026)	Triwulan IV	1. Penambahan Kipas Angin untuk kenyamanan pengguna layanan  2. Pengadaan Dispenser baru  3. Pemeliharaan Rutin AC agar lebih nyaman 

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan kinerja unit pelayanan publik secara berkala secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan secara berkelanjutan maka dapat kami visualisasikan Tren Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan pada Kantor Kecamatan Pemalang melalui grafik berikut:



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan data penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 pada Kantor Kecamatan Pemalang diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan Kecamatan Pemalang termasuk dalam kategori Sangat Baik
2. Unsur SKM yang perlu mendapatkan prioritas dalam perbaikan pada Layanan Kecamatan Pemalang adalah Unsur Prosedur, Unsur Persyaratan dan Unsur Produk Spesifikasi
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Semester II Tahun 2025 Layanan Kecamatan Pemalang mengalami peningkatan sebesar 89.44 dibandingkan IKM pada Semester I Tahun 2025 yang memperoleh IKM sebesar 87.62
4. Kantor Kecamatan Pemalang sudah melaksanakan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025.

LAMPIRAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2025 PADA KANTOR KECAMATAN PEMALANG

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kecamatan Pemalang

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT KECAMATAN PEMALANG KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2025

Tanggal Survei

:

Jam Survei

:

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin

:

☐ L

☐ P

Usia

:

..... Tahun

Pendidikan

:

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan

:

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan

yang diterima

:

..... (Non Perizinan/Legalisasi/Lainnya)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

Bagaimana pendapat Saudara?			
	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Sesuai.	1	a. Tidak Kompeten.	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Kompeten.	2
c. Sesuai.	3	c. Kompeten.	3
d. Sangat Sesuai.	4	d. Sangat Kompeten.	4
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?		7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah.	1	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang mudah.	2	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Mudah.	3	c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat mudah.	4	d. Sangat Sopan dan Ramah	4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat Mahal. b. Cukup Mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai . b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	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
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada. b. Ada tapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	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 Pematang

2. Instrumen Pengolahan Data

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	3	3	3	3	4	
2.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4.	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
5.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6.	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10.	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
11.	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
12.	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
13.	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
14.	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
15.	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
16.	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
17.	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
18.	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
19.	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
20.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26.	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
27.	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
28.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29.	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
30.	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
31.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32.	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
33.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
35.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37.	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
38.	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
39.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41.	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
42.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44.	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
45.	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
46.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47.	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
48.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	

50.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51.	3	3	3	4	4	3	4	3	4
52.	4	4	3	4	3	4	4	4	4
53.	4	3	4	4	4	4	4	4	4
54.	4	3	4	4	4	3	4	3	4
55.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57.	3	3	4	4	4	4	4	4	4
58.	3	4	3	4	3	3	4	3	4
59.	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60.	3	4	3	4	3	3	4	4	4
61.	4	3	3	4	4	4	4	3	4
62.	3	4	3	4	4	3	3	4	4
63.	4	4	3	4	4	4	4	3	4
64.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65.	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68.	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70.	3	3	3	4	3	4	4	3	4
71.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74.	3	3	3	4	3	3	3	4	4
75.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77.	3	3	4	4	4	4	4	4	4
78.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79.	3	4	4	4	4	4	4	4	4
80.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82.	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84.	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86.	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88.	3	3	4	4	3	3	3	4	4
89.	3	3	4	4	3	3	4	4	4
90.	3	3	3	4	4	3	3	3	4
91.	4	3	3	4	3	3	4	3	4
92.	4	3	4	4	4	4	3	4	4
93.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94.	4	4	3	4	3	3	4	4	4
95.	4	3	3	4	3	3	3	3	4
96.	3	3	3	4	3	3	4	3	4
97.	4	3	4	4	3	4	4	4	4
98.	4	3	3	4	3	4	4	4	4
99.	3	3	3	4	3	3	4	4	4
100.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101.	4	3	4	4	4	3	4	4	4
102.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104.	3	4	3	4	3	4	4	3	4
105.	3	4	4	4	4	3	4	4	4

106.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
107.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
108.	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
109.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
110.	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
111.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
112.	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
113.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
114.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
115.	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
116.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
117.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
118.	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
119.	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
120.	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
121.	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
122.	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
123.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124.	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
125.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
128.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
129.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
130.	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
131.	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
Σ Nilai Unsur	450	448	452	521	451	454	470	462	514	
NRR / Unsur	3,435	3,420	3,450	3,977	3,443	3,466	3,588	3,527	3,924	
NRR tertbg/ unsur	0,381	0,380	0,383	0,441	0,382	0,385	0,398	0,391	0,436	*) 3,577
IKM Unit Pelayanan										**) 89,435

Keterangan :

- U1 s.d. U9

= Unsur-Unsur pelayana

- 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	3,44
U2	Prosedur	3,42
U3	Waktu Pelayanan	3,45
U4	Biaya/Tarif	3,98
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47
U7	Perilaku Pelaksana	3,59
U8	Sarana dan Prasarana.	3,53
U9	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan.	3,92

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

IKM UNIT PELAYANAN :	89,44
	SANGAT BAIK

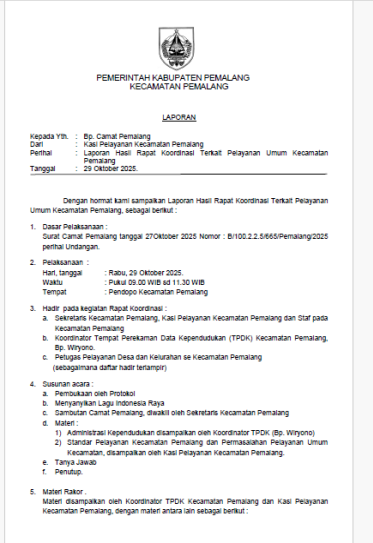
3. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM



4. Publikasi IKM di Ruang Pelayanan Website dan Media Sosial



5. Bukti Dukung Pelaksanaan Rencana Tindaklanjuti Hasil SKM Semester Sebelumnya.

NO	RENCANA TINDAKLANJUT	SUDAH DITINDAK LANJUTI/ BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI DUKUNG
1	Persyaratan pelayanan : Sosialisasi Standar Pelayanan ke Desa/Kelurahan dan petugas pelayanan desa untuk menyampaikan kepada pemohon agar membawa persyaratan sesuai ketentuan melalui Rapat Koordinasi terkait Pelayanan Umum Kecamatan Pemalang dan Monitoring Desa/Kelurahan terkait Pelayanan Umum .	Sudah ditindaklanjuti	29 Oktober 2025	3. Rapat Koordinasi dan Materi Sosialisasi Standar Pelayanan Umum pada hari Rabu, 29 Oktober 2025   

		penambahan PC komputer sudah dianggarkan Tahun 2026)		
3	Unsur Sarana dan Prasarana : • Penambahan Computer PC • Peningkatan Kenyamanan Ruang Pelayanan	Sudah ditindaklanjuti peningkatan sarana dan prasarana ruang pelayanan umum antara lain : Penambahan kipas angin, penambahan Dispenser dan Servis AC secara berkala (Untuk penambahan PC komputer sudah dianggarkan Tahun 2026)	Triwulan IV	4. Penambahan Kipas Angin untuk kenyamanan pengguna layanan  5. Pengadaan Dispenser baru  6. Pemeliharaan Rutin AC agar lebih nyaman 