



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
KECAMATAN ULUJAMI**

**SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT  
TAHUN 2019**



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
KECAMATAN ULUJAMI**

**Alamat : Jalan Raya Ulujami Nomor : 72 Telephone Nomor : (0285) 4473206  
Kode Pos 52371 Ulujami**

# DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Daftar isi	ii
L Latar Belakang	1
II. Tujuan	
III. Sasaran	
IV. Pelaksanaan	
A. Persiapan	
B. Pelaksanaan Pengumpulan Data	
C. Pengolahan Data	
D. Laporan Hasil	
V. Penutup	

# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN ULUJAMI TAHUN 2019

## I. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Kecamatan Ulujami merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Pematang Jaya yang berada di pusat kota Kabupaten Pematang Jaya yang memiliki luas wilayah **101,93 km<sup>2</sup>** terdiri dari 18 Desa dengan jumlah penduduk **277.602 jiwa**. Selain wilayah yang luas dan jumlah penduduk yang padat, permasalahan yang dihadapi di Kecamatan Ulujami juga sangat kompleks, terutama dalam pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat agar penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Ulujami semakin baik dan hasil survei ini dapat digunakan sebagai acuan dalam perencanaan dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan pelayanan di tahun mendatang.

## **II. TUJUAN**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Menggambarkan karakteristik pengguna layanan, meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jenis pelayanan
2. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan
3. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

## **III. SASARAN**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik

## **IV. PELAKSANAAN**

### **A. PERSIAPAN**

1. Penetapan Tim Penyusun
  - a. Pengarah : Camat Pernalang
  - b. Pelaksana :
    - Ketua : Kasi Pelayanan
    - Anggota : 1). Kasubag. Umum dan Kepegawaian  
2). Turipah  
3). Warnadi  
4). Suyitno
  - c. Sekretariat : 1). Kasi Tata Pemerintahan  
2). Kasi Keamanan dan Ketertiban  
3). Kasi PMD
2. Penyiapan Bahan
  - a. Kuesioner
  - b. Bagian dari Kuesioner (3 Bagian : identitas responden, identitas pencacah, mutu pelayanan publik)
  - c. Bentuk Jawaban (kategori 1 - 4)
3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
  - a. Jumlah Responden : 100 responden

- b. Lokasi dan waktu pengumpulan data
  - Lokasi : unit pelayanan di kecamatan
  - Waktu : 5 - 30 Nopember 2019

4. Penyusunan Jadwal

Jadwal kegiatan survei kepuasan masyarakat di Kecamatan Ulujami adalah sebagai berikut:

- a. Persiapan : 5 - 9 Nopember 2019
- b. Pelaksanaan : 12 - 20 Nopember 2019
- c. Pengolahan data : 27 - 29 Nopember 2019
- d. Laporan hasil : 29 - 30 Nopember 2019

**B. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA**

- 1. Pengumpulan data : pertanyaan kepada masyarakat tentang unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan
- 2. Pengisian kuesioner : dilakukan langsung oleh masyarakat atau dibantu petugas pencacah

**C. PENGOLAHAN DATA**

- 1. Metode pengolahan data

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 23, dengan rumuss bagai berikut:

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

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

2. Perangkat pengolahan
  - a. Pengolahan dengan komputer
  - b. Pengolahan secara manual
3. Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama dan jenis pelayanan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas,

#### D. LAPORAN HASIL

1. Karakteristik Responden
  - a. Umur

Umur Responden termuda adalah 19 tahun sedangkan umur tertua 62 tahun, rata-rata umur responden 38 tahun. Dengan menggunakan rumus rata-rata dan standar deviasi, umur responden dikelompokkan menjadi 3 kelompok umur, seperti tercantum pada tabel di bawa ini.

Tabel 2, Distribusi Umur Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ulujami Tahun 2019

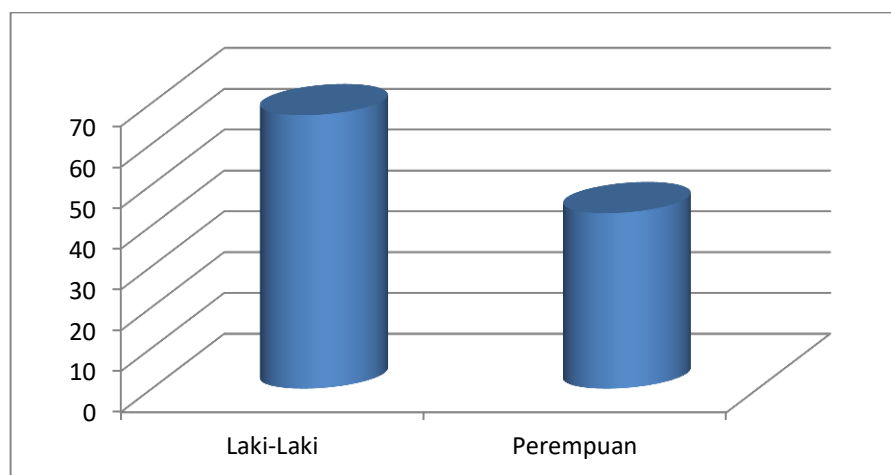
No	Kelompok Umur (tahun)	Jumlah	Presentase (%)
1	< 27	15	15,00
2	27-49	64	64,00
3	>49	21	21,00
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berumur 27 - 49 tahun sebanyak 64,00%

b. Jenis Kelamin

Kegiatan survei ini diikuti oleh 67 orang (67%) responden laki-laki dan 43 orang (43%) responden perempuan. Data distribusi jenis kelamin responden disajikan pada grafik berikut ini.

Grafik 1. Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ulujami Tahun 2019



c. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir responden disajikan secara lengkap pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. Distribusi Pendidikan Terakhir Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ulujami Tahun 2019

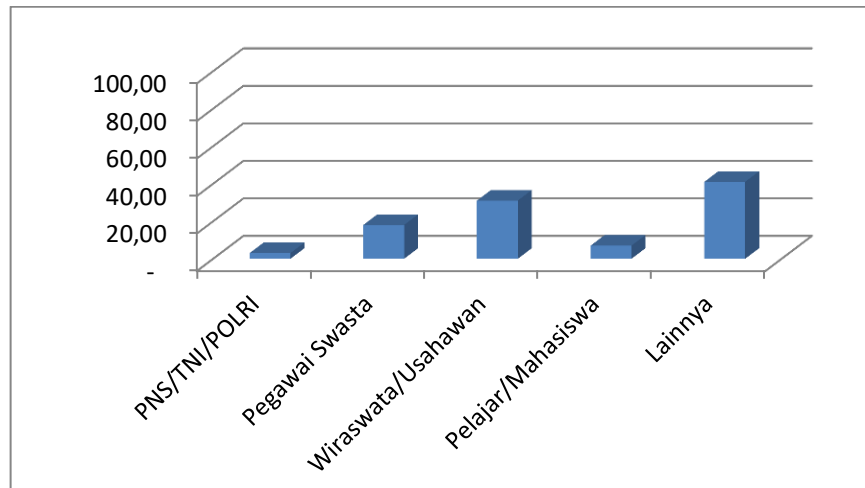
No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
1	SD kebawah	24	24,00
2	SLTP	24	24,00
3	SLTA	42	42,00
4	D1-D3-D4	3	3,00
5	s*a	7	7,00
6	S-2 ke atas	0	0,00
Jumah Total		100	100,00

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SLTA sebanyak 42 orang (42%).

d. Pekerjaan Utama

Kegiatan survei kepuasan d ikuti oleh berbagai macam latar belakang pekerjaan, secara rinci tersaji dalam grafik berikut

Grafik 2. Pekerjaan Utama Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ulujami Tahun 2019



Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa responden dengan pekerjaan utama paling sedikit adalah PNS/TNI/Polri sebanyak 3,00% sedangkan paling banyak adalah pekerjaan lainnya sebanyak 41,00%, Pada saat dilaksanakan survei untuk pekerjaan iainnya sebagian besar adalah ibu rumah tangga,

e. Jenis Pelayanan

Tabel 4. Distribusi Jenis Pelayanan yang Sedang Diurus Responden Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ulujami Tahun 2019

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Presentase
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	2	2,00
2	Izin Usaha Pariwisata	0	0,00
	Izin Reklame	1	1,00
4	Izin UMKM	1	1,00
5	Pindah Penduduk	62	62,00
6	Dispensasi Nikah	4	4,00
7	Rekomendasi Kelompok Kesenian	0	0,00
8	KK/KTP	0	0,00
9	Lain-lain (SKTM/SKCK)	31	31,00
Jumah Total		100	100,00

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sedang mengurus pelayanan pindah penduduk sebanyak 62 orang (62%).

2. Indeks perunsur pelayanan

a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan



Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap 100 orang responden diperoleh hasil nilai rata-rata per unsur pelayanan yang disajikan pada tabel di bawah ini

Tabel 5. Rata-rata Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ulujami Tahun 2019

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	BOBOT	NILAI INDEKS
1	Persyaratan	3,26	0.11	0.36
2	Prosedur	3,28	0.11	0.36
3	Waktu Pelayanan	3,14	0.11	0.35
4	Biaya	3,89	0.11	0.43
5	Jenis Pelayanan	3,24	0.11	0.36
6	Kemampuan Petugas	3,25	0.11	0.36
7	Ketrampilan Petugas	3,39	0.11	0,37
3	Pengalaman Petugas	3,19	0.11	0.35
9	Kedisiplinan Petugas	0,179167	0.11	0.42
	JUMLAH			3,35

Rata-rata unsur pelayanan yang tertinggi adalah unsur keramahan petugas sedangkan rata-rata unsur pelayanan yang terendah adalah unsur waktu pelayanan, sedangkan rata-rata unsur pelayanan yang tertinggi adalah unsur keramahan petugas.

b. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

$$\begin{aligned}
 \text{IKM Unit Pelayanan} &= \text{Nilai Indeks} \times 25 \\
 &= 3,35 \times 25 \\
 &= 83,75
 \end{aligned}$$

Dari hasil IKM tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut: Mutu Pelayanan masuk kategori B dan Kinerja Unit Pelayanan masuk kategori Baik

3. Kritik dan Saran

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

- a. Pelayanan yang ada di Kecamatan agar lebih mudah dan lebih cepat
  - b. Pelayanan yang sudah baik agar dipertahankan dan ditingkatkan
  - c. Mohon disediakan mesin fotokopi
  - d. Tersedianya buku PATEN sangat membantu masyarakat dalam mengurus perizinan di Kecamatan
4. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Berdasarkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat diketahui bahwa rata-rata unsur pelayanan yang terendah adalah unsur waktu pelayanan, oleh karena itu prioritas peningkatan pelayanan adalah pada unsur waktu pelayanan. Beberapa alternatif untuk meningkatkan kualitas waktu pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Mengajukan penambahan petugas di loket pelayanan ke Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pemalang
- b. Memberdayakan siswa praktek kerja lapangan untuk membantu pelayanan di loket pelayanan
- c. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan melalui usulan pelatihan pelayanan publik
- d. Mengajukan pengadaan mesin cetak nomor antrian agar proses pelayanan berjalan dengan cepat, tertib dan teratur.

Selain alternatif yang berkaitan dengan peningkatan kualitas waktu pelayanan, ada beberapa alternatif lain yang diharapkan dapat meningkatkan proses pelayanan secara keseluruhan antara lain :

- a. Penambahan dan perbaikan sarana dan prasarana di unit/ruang pelayanan, seperti pengadaan komputer/laptop, pengadaan mebelair (lemari untuk menyimpan arsip), pengecatan ruangan, perbaikan pintu, jendela dan langit-langit.
- b. Meningkatkan sosialisasi prosedur, persyaratan dan jenis-jenis pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Ulujami
- c. Pengajuan penyediaan air mineral/permen di ruang tunggu pelayanan
- d. Penyediaan Leaflet, booklet, flyer dan bahan-bahan sosialisasi pelayanan.

## **V. PENUTUP**

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ulujami Tahun 2019 ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Camat Ulujami

Pemalang, 1 Desember 2019

Kasi Pelayanan

**Drs. YANUAR NITBANI**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19740323 199303 1 001

**AGUNG BUDOYO, SH.**  
NIP. 19680806 199203 1 016

**LAMPIRAN**

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN ULUJAMI

<b>DATA MASYARAKAT (RESPONDEN}</b> (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		<i>Diisi Oleh Petugas</i>
Nomor Responden	:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	: .....Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SDKebawah                      3. SLTA                      5. S-1 2. SLTP                      4. D1-D3-D4                      6. S-2 keatas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan	1. PNS/TNi/Potrl                      3. Wiraswasta/Usahawan                      5. Lainnya 2. Pegawai Swasta                      4. Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/>
Jenis Pelayanan yang sedang diurus	1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)                      2. Izin Usaha Pariwisata 3. Izin Reklame                      4. Izin UMKM 5. Pindah Penduduk                      6. Dispensasi Mikah 7. Rekomendasi Kelp. Kesenian                      8. KK/KTP 9. Lain-lain.....	<input type="checkbox"/>
<b>II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA</b>		
Nama / NIP		
<b>III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK</b> (lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)		
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di unit ini? a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak terampil b. Kurang terampil c. Terampil d. Sangat terampil	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan di unit ini ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak berpengalaman b. Kurang berpengalaman c. Berpengalaman d. Sangat berpengalaman	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian tertera biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah diharapkan di unit ini? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang jenis pelayanan yang diberikan di unit ini? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	10. Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak ramah b. Kurang ramah c. Ramah d. Sangat ramah	

Kritik dan saran :

## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN ULUJAMI

No.	Umur	Pendapat Responden									Saran dan Kritik
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	29	3	3	2	4	3	3	3	3	4	tingkatkanlah kinerja dan mutu pelayanan
2	49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	semoga apa yang sudah berjalan dengan baik pelayanan di kantor kecamatan pemalang ke depan akan lebih baik lagi
3	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	36	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
5	40	3	3	2	4	3	3	3	2	3	mohon pelayanan agar dipermudah dan dipercepat
6	21	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
7	42	4	3	2	4	3	4	4	4	4	
8	38	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
9	28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	25	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
11	31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	32	3	3	3	4	3	3	4	3	4	sebagai pengguna layanan yang ada di kecamatan, bahwa kecamatan pemalang melaksanakan/melayani masyarakat yg sesuai dengan kebutuhannya sangat memuaskan sesuai dengan SOP yang ditentukan serta petugas pelayanan yg selalu ramah, sopan & bersahaja
13	42	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
14	28	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
15	30	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
16	32	3	3	3	4	3	3	3	2	3	tingkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan kinerja yang profesional
17	34	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
18	63	3	3	3	4	3	2	4	4	2	Buku PATEN sangat membantu mengurus perijinan, terima kasih
19	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	46	3	3	3	4	3	A	3	4	4	
23	40	4	4	4	4	4	4	3	3	4	mohon ditingkatkan lagi pelayanannya
24	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terim3 kasih dan mohon dipertahankan
25	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	26	3	3	3	4	3	3	3	2	4	

No.	Umur	Pendapat Responden									Saran dan Kritik
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
29	38	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
30	43	2	3	3	4	3	1	3	3	4	
31	40	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
32	34	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
33	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	pertahankan pelayanan yang sudah dijalankan. Tingkatkan sapa, senyum
35	39	3	3	3	4	3	J	3	3	3	
36	24	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
37	35	3	3	3		3	3	3	3	4	
38	45	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
39	24	3	3	3	4	3	3	3	2	3	kurang tersedianya alat bantu fotokopi
40	24	3	3	3	4	3	3	3	2	3	tingkatkan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas dan menjadi pelayanan
41	43	3	3	3	4	3	3	3	2	3	prima
42	45	4	3	4	4	3	4	3	3	4	pelayanannya sangat memuaskan
43	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahankan dan tingkatkan agar lebih baik
44	49	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
45	31	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
46	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
48	37	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
49	38	3	3	3	4	3	2	3	3	4	pelayanan mudah dan cepat
50	52	4	4	3	4	3	3	3	3	4	pelayanan yang baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan
51	40	3	3	3	4	3	3	3	2	3	tingkatkan!
52	38	3	3	3	4	3	m	3	3	4	pelayanan sudah baik untuk ditingkatkan lebih baik lagi
53	34	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
54	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	49	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
56	45	3	1	2	4	3	3	3	i	4	
57	57	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
58	38	3	3	3	4	3	3	4	3	4	baik dalam menerima segala pelayanan masyarakat
59	39	3	4	4	4	3	3	4	3	4	baik dalam pelayanan
60	55	3	3	4	4	4	3	3	4	4	baik dalam segala penerima pelayanan
61	39	3	4	4	4	3	3	3	3	4	

No.	Umur	Pendapat Responden									Saran dan Kritik
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
62	50	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
63	35	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
64	37	3	4	3	4	4	3	4	4	4	pelayanan dipertahankan supaya lebih baik lagi
65	30	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
66	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	jadi lebih tahu mengurus IMB mudah
67	32	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
68	34	3	3	2	3	3	H	3	3	3	
69	55	4	4	2	4	4	3	3	3	4	usahakan pelayanan lebih dipercepat waktunya
70	54	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
71	30	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
72	45	4	3	3	<i	3	3	4	3	4	
73	46	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
74	50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
75	21	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
76	31	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
77	42	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
78	29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
79	49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
80	24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
81	42	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
82	50	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
83	30	3	4	3	4	3	3	3	2	4	sangat baik dan profesional
84	42	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
85	49	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
86	22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	31	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
88	il	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
89	46	3	3	3	4	3	3	3	3	2	harapan masyarakat pelayanan perlu ditingkatkan lagi, masyarakat sangat perlu kecepatan waktu dan sangat berterima kasih atas segala pelayanan yang telah diberikan
90	37	4	4	4	4	4	3	4	3	4	saya sangat puas dengan kinerja petugas
91	34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
92	48	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
93	34	4	3	3	4	3	3	4	3	4	



No.	Umur	Pendapat Responden									Saran dan Kritik
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
94	45	3	4	3	4	3	3	4	3	4	sangat puas atas pelayanannya
95	48	3	3	3	4	3	4	3	3	4	tingkatkan pelayanan menuju pemaJang hebat
96	29	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
97	23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98	39	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
99	39	4	3	3	4	4	4	4	3	1	pelayanan sudah baik serta ramah dalam pelayanan masyarakat
100	36	4	3	.1	4	3	3	3	4	4	
JUMLAH		326	328	314	389	324	325	339	319	378	
%		3,26	3,28	3,14	3,89	3,24	3,25	3,39	3,19	3,78	





NO	UMUR	JENIS KE1AM1N		PEND1D1KAN						PEKERJAAN					JENIS PE1AYANAN									
		1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	S	9	10
65	55	1			1									1						1				
66	54	1				1								1						1				
67	30	1			1								1											1
68	4S	1		1											1					1				
69	58	1				1								1						1				
70	37		1	1							1												1	
71	40		1					1		1													1	
72	43	1	t	1	1	k	t		1	t				1					1	t			1	1
73	46	1			1										1					1				
74	50	1				1				1														1
75	21	1				1							1							1				
76	31	1				1								1						1				
77	42	1				1								1						1				
73	29	1				1														1				
79	43	1				1														1				
SO	24		1			1														1				
81	42	1		1																1				
82	50		1			1																		1
83	30	1				1																		1
84	42	1				1																		1
85	49	1				1																		
86	22		1		1																			
37	31		1		1										1					1				
sa	47		1			1									1									1
89	46	1				1						1								1				
90	37	1			1								1											1
91	34	1			1									1						1				
92	i18	1			1										1									1
93	34	1			1								1							1				
94	4S		1		1										1					1				
9S	48	1						1							1									1
96	29		1	1											.1									1
97	23		1			1									1					1				

NO	UMUR	JENIS KE1AM1N		PEND1D1KAN						PEKERJAAN					JENIS PE1AYANAN									
		1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	S	9	10
98	39	1				1									1					1				
99	39		1			1									1					1				
100	36		1	1											1									1
JUM1AH		57	33	24	24	42	3	7	0	3	0	1	40	12	44	2	1	0	0	62	4	0	0	31
%		67%	33%	24%	24%	42%	3%	7%	0.0%	3%	0%	1%	40%	12%	44%	2%	1%	0.0%	0%	62%	4%	0%	0%	31%