



LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI TEMPAT PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)

**KECAMATAN ULUJAMI
KABUPATEN PEMALANG**

SEMESTER II

**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
KECAMATAN ULUJAMI
TAHUN 2022**

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang semester II Tahun 2022 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 Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Ulujami. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Ulujami.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, 7 Januari 2023



KAMAT ULUJAMI

Drs. JOKO SUTRISNO, MSi
Pembina Tingkat I

NID. 19661008 198603 1 002

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A Latar Belakang	1
B Maksud Dan Tujuan	1
C Prinsip	2
D Manfaat	3
BAB II ANALISIS DAN PEMBAHASAN	4
A Penyiapan Data kuisisioner	4
B Pembagian Data kuisisioner	4
C Metode Pelaksanaan	4
D Analisis dan Pembahasan	7
BAB III PENUTUP	9
A Kesimpulan	9
B Saran	10
C Rencana Tindak Lanjut	10
Lampiran – Lampiran	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang Tahun 2022;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Kantor Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang;

- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Kantor Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

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 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 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

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Persiapan Bahan Daftar Kuisisioner

Dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat kita harus mempersiapkan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu dalam pengumpulan data dari para pemohon layanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang terdapat pada unit kerja dimaksud sesuai dengan tujuan survei dan pendataan yang diharapkan memperoleh data yang valid dari Pemohon layanan.

B. Pembagian Data Kuisisioner

Bagian Kuisisioner terbagi dalam :

1. Bagian pertama berisikan judul kuisisioner dan nama Instansi yang melakukan survey.
2. Bagian kedua bagian ini berisikan identitas responden, yang meliputi Umur, Jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dapat digunakan untuk menganalisis profil responden terkait dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.
3. Bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan ganda (pertanyaan tertutup), sedangkan pertanyaan tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) merupakan pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

C. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pematang pada tahun 2021 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM Rumah PATEN Kantor Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior.
- 3) Sekretariat.

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Kantor Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Agustus dan Desember Tahun 2022.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang tahun 2022. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

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 pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

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

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

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

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

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

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 :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang, sehingga terstandardisasi. 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.

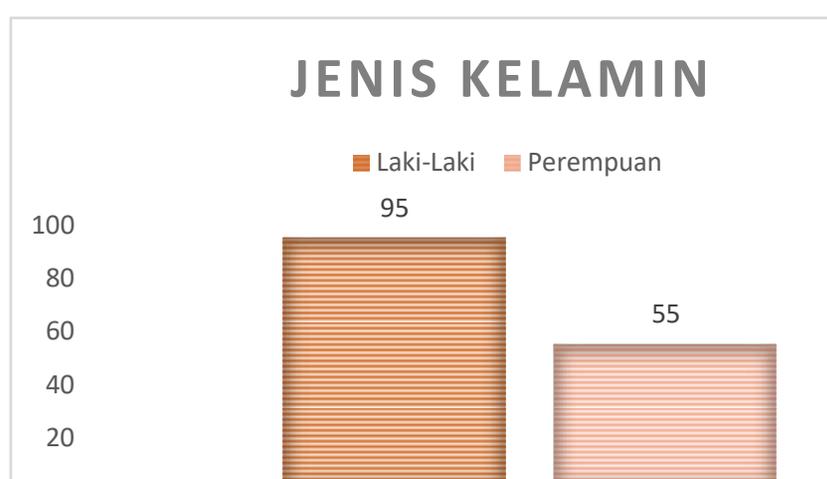
D. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang tahun 2021 ini adalah pengguna layanan di Kantor Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang dalam 1 semester terakhir. Diperoleh 150 responden dari 9 layanan di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Ulujami, Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

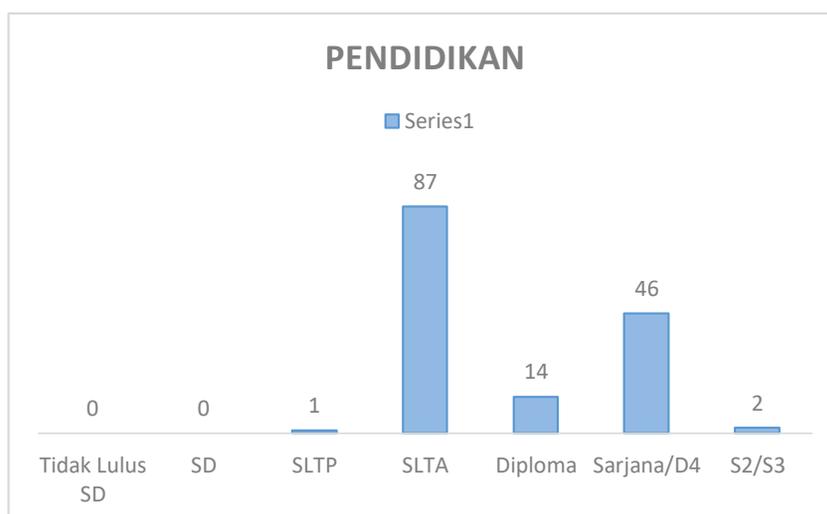
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Ulujami dapat disampaikan sebagai berikut:

a. Karakteristik responden pada Pelayanan Terpadu Kecamatan Ulujami berdasarkan jenis kelamin.

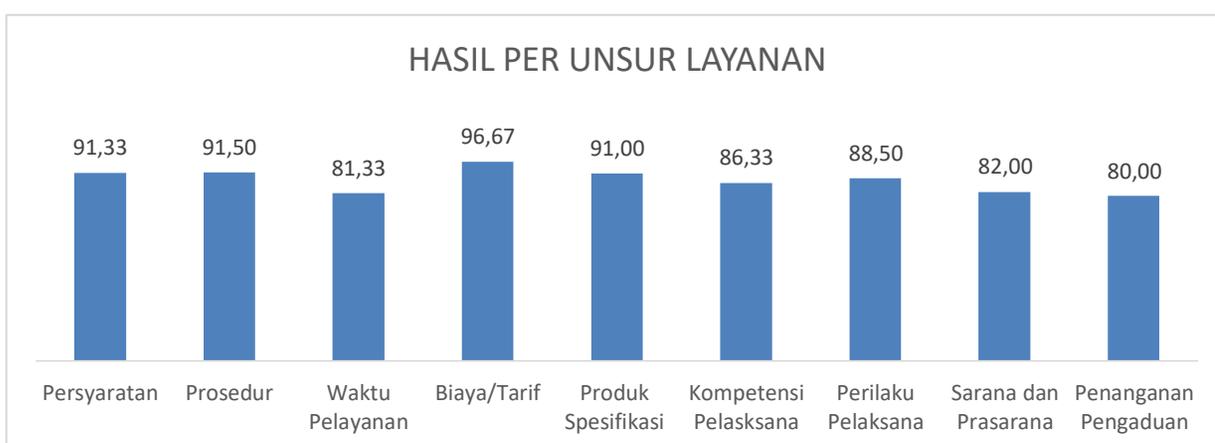


b. Karakteristik responden pada Pelayanan Terpadu Kecamatan Ulujami berdasarkan Pendidikan.



2. Indeks Nilai Per-unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Terpadu Kecamatan Ulujami tahun 2022, indeks per unsur pelayanan meliputi:



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Terpadu Kecamatan Ulujami. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Jika dimungkinkan layanan dipercepat prosesnya;
- b. Untuk petugas agar lebih fokus dalam memberikan pelayanan (tidak main HP)
- c. Sarana dan prasarana dalam ruang tunggu untuk diperluas agar lebih nyaman;
- d. Perlu adanya penambahan kemudahan bagi pengguna layanan yang terdesak

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 Kantor Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang Jaya :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	91,33	Sangat Baik
2	Prosedur	91,50	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	81,33	Baik
4	Biaya/Tarif	96,67	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	91,00	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	86,33	Baik
7	Perilaku Pelaksana	88,50	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	82,00	Baik
9	Penanganan Pengaduan	80,00	Baik
IKM		87,54	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik** di PATEN Kecamatan Ulujami **masuk pada Kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 5 layanan memperoleh predikat sangat baik dan 4 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.
3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
 - a. Penanganan Pengaduan
 - b. Sarana dan Prasarana
 - c. Waktu penyelesaian pelayanan

B. Saran

- a) Agar di sediakan sarana pengaduan (sms/wa, kotak saran)
- b) sarana dan prasarana dalam ruang tunggu untuk di perluas agar lebih nyaman.
- c) Perlu adanya kemudahan bagi pengguna layanan yang mendesak/segera.
- d) Peningkatan Kompetensi Petugas Layanan

C. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas/Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
1	Sarana dan Prasarana	Pengadaan Sarana prasarana yang belum ada serta memperbaiki kualitas yang sudah ada	Tw 1/Bulan Januari – Maret	Kasi Pelayanan
2	Penanganan Pengaduan	Menyediakan sarana pengaduan baik elektronik/kotak Pengaduan	Tw 1/Bulan Januari – Maret	Kasi Pelayanan
3	Waktu Penyelesaian	Memperbaiki aplikasi dan mengusulkan penambahan petugas Pelayanan	Tw 2/ Bulan April – Juni	Kasi Pelayanan
4	Persyaratan	Membuat Leaflet /informasi terkait persyaratan di ruang pelayanan /medsos kecamatan dan desa	Tw 1/Bulan Januari – Maret	Kasi Pelayanan

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

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : PATEN KECAMATAN ULUJAMI

ALAMAT : Jln. Raya Ulujami Nomor 72

TELEPON/HP. : 0285 575052

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	3	4	4	4	3	3	3	3	
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
6	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
7	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
8	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
9	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
10	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
11	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
12	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
15	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
16	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
17	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
18	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
19	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
21	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
22	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
23	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
24	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
25	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
26	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
27	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
28	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
29	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
30	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
31	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
33	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
34	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
35	3	4	3	4	4	3	3	3	2	
36	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
37	4	4	3	4	3	4	3	3	2	
38	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
39	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
40	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
41	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
42	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
43	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
44	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
45	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
46	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
47	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
48	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
49	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
50	4	3	4	4	4	3	3	3	3	

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : PATEN KECAMATAN ULUJAMI
 ALAMAT : Jln. Raya Ulujami Nomor 72
 TELEPON/HP. : 0285 575052

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
51	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
52	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
53	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
54	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
55	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
56	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
58	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
59	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
60	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
61	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
62	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
64	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
65	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
66	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
67	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
68	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
72	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
73	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
75	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
76	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
77	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
78	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
80	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
81	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
82	3	4	3	4	3	3	3	2	2	
83	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	4	3	3	4	4	2	
86	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
87	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
88	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
89	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
90	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
91	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
92	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
93	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
94	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
95	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
96	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
97	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
98	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
99	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
100	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
101	4	4	4	3	4	4	4	3	3	

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

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : PATEN KECAMATAN ULUJAMI
 ALAMAT : Jln. Raya Ulujami Nomor 72
 TELEPON/HP. : 0285 575052

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
102	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
103	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
104	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
105	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
106	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
107	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
108	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
109	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
110	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
111	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
112	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
113	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
114	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
115	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
116	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
117	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
118	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
119	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
120	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
121	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
122	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
123	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
124	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
125	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
126	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
127	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
128	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
129	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
130	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
131	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
132	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
133	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
134	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
135	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
136	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
137	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
138	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
139	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
140	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
141	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
142	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
143	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
144	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
145	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
146	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
147	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
148	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
149	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
150	4	4	3	3	4	4	4	4	3	

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022

UNIT PELAYANAN : PATEN KECAMATAN ULUJAMI
 ALAMAT : Jln. Raya Ulujami Nomor 72
 TELEPON/HP. : 0285 575052

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
ΣNilai /Unsur	548	549	488	580	546	518	531	492	480	
NRR / Unsur	3,653	3,660	3,253	3,867	3,640	3,453	3,540	3,280	3,200	
NRR tertbg/ unsur	0,406	0,406	0,361	0,429	0,404	0,383	0,393	0,364	0,355	*)
IKM Unit Pelayanan										**) 87,542

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 per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,65
U2	Prosedur	3,66
U3	Waktu Pelayanan	3,25
U4	Biaya/Tarif	3,87
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pely.	3,64
U6	Kompetensi Pelaksana	3,45
U7	Perilaku Pelaksana	3,54
U8	Sarana dan Prasarana.	3,28
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,20

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	87,54
:	BAIK

Pemalang, 7 Januari 2023



Drs. SOKO SUTRISNO, MSi
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19661008 198603 1 002

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan									
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Belum Kawin	Kawin	Janda	Duda	Tidak Lulus SD	SD	SLTP	SLTA	Diploma	Sarjana/D4	S2/S3	Pelajar	Pedagog	Buruh	Wiraswasta	Petani	TNI/POLRI/PNS	BUMN/BUMD	Lainnya	
96			1		1			1						1												1
97			1		1			1								1									1	
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
106			1		1			1						1								1				
107			1			1		1						1					1							
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								
119			1		1			1						1												1
120			1			1		1						1								1				
121		1			1		1							1				1								
122			1		1			1						1								1				
123			1			1		1						1					1							
124			1		1			1								1									1	
125			1			1		1						1					1							
126			1		1			1						1								1				
127			1		1			1								1									1	
128				1	1			1								1							1			
129			1		1			1						1							1					
130				1	1			1						1								1				

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan									
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 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	
131			1			1	1							1				1								
132			1		1		1							1				1								
133			1		1			1						1							1					
134			1		1			1							1										1	
135			1		1			1							1										1	
136			1			1		1						1					1							
137			1		1		1							1				1								
138			1		1			1							1						1					
139			1			1		1						1					1							
140			1		1			1							1										1	
141		1			1		1							1				1								
142		1			1		1							1				1								
143				1		1		1							1										1	
144			1		1			1							1										1	
145			1		1		1								1						1					
146			1			1		1						1							1					
147			1			1		1						1					1							
148			1			1		1							1										1	
149			1			1		1							1										1	
150			1			1		1							1								1			
UMLAI	0	17	116	17	95	55	33	113	4	0	0	0	1	87	14	46	2	22	19	4	48	2	4	32	19	

Keterangan

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