



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG



Survei

KEPUASAN MASYARAKAT

Tahun 2021 Semester II

**Sekretariat DPRD
Kabupaten Pemalang**

KATA PENGANTAR

Teriring doa dan rasa syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang Tahun 2021 Semester II dapat terselesaikan 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 Sekretariat DPRD Kabupaten 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 Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang.

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

Pemalang, 27 Januari 2022

SEKRETARIS DPRD
KABUPATEN PEMALANG



SODIK ISMANTO, SH, MH
Pembina Tingkat I
NIP. 19730413 199403 1 006

DAFTAR ISI

Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I	
Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud	1
C. Tujuan	2
D. Prinsip	2
E. Manfaat	3
BAB II	
Analisis dan Pembahasan	4
A. Profil Unit Pelayanan	4
B. Metode Pelaksanaan	4
1. Perencanaan	
2. Tim Pelaksana Survei	
3. Lokasi	
4. Waktu Pelaksanaan	
5. Teknik Survei	
6. Responden	
7. Bentuk Jawaban	
8. Pengolahan dan Analisis Data	
9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	
10. Proses Kontrol Kualitas	
11. Penyusunan Laporan	
C. Analisis dan Pembahasan	7
1. Karakteristik Responden	
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan	
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat	
BAB IV	
Penutup	10
A. Kesimpulan	10
B. Saran	11
C. Rencana Tindak Lanjut	11

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Perangkat Daerah maka diperlukan sebuah tolok ukur untuk mengukur sejauhmana kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh masing-masing Perangkat Daerah dapat diterima oleh masyarakat. Hal ini selaras dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah saat ini masih belum bisa memenuhi kualitas seperti yang diharapkan oleh masyarakat luas. Adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan kurang optimalnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah harus lebih memacu Pemerintah Daerah untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk itu diperlukan perbaikan terhadap kinerja pemerintah melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dimana dari hasil survey ini akan diketahui sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kumpulan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

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 Sekretariat DPRD yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Sekretariat DPRD.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya kepuasan masyarakat Sekretariat DPRD Tahun 2021;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Sekretariat DPRD;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Sekretariat DPRD;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Sekretariat DPRD;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Sekretariat DPRD;
- 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 d 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. Profil Unit Pelayanan

Sebagai lembaga yang memfasilitasi pelayanan administratif kepada Anggota DPRD, Sekretariat DPRD Kabupaten Pematang berperan dalam penyelenggaraan administrasi kesekretariatan, perencanaan, dan keuangan, rapat-rapat, penyediaan tenaga ahli dan dukungan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD sesuai dengan pedoman pelaksanaan agar tepat sasaran dan tujuan. Peranan Sekretariat DPRD dalam mendukung efektifitas pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD harus ditunjang dengan adanya program dan kegiatan yang mendukung fungsi tersebut.

Dalam melaksanakan pelayanan administratif kepada Anggota DPRD, Sekretaris DPRD bertugas merumuskan kebijakan dan inovasi penyelenggaraan kesekretariatan DPRD serta menyediakan informasi publik dan penyusunan data informasi kesekretariatan DPRD. Sekretaris DPRD dibantu oleh 3 (tiga) Kepala Bagian, 2 (dua) Kepala Sub Bagian, dan Jabatan Fungsional yaitu :

1. Kepala Bagian Umum terdiri dari:
 - a. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
 - b. Analis Kebijakan Ahli Muda
2. Kepala Bagian Program dan Keuangan terdiri dari:
 - a. Kepala Sub Bagian Keuangan
 - b. Perencana Ahli Muda
3. Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan terdiri dari:
 - a. Analis Kebijakan Ahli Muda
 - b. Analis Hukum Ahli Muda
 - c. Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pematang pada tahun 2021 semester II 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 Sekretariat DPRD terdiri dari:
 - 1) Pengarah.
 - 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior.
 - 3) Sekretariat.
3. Lokasi
Lokasi pelaksanaan SKM dilaksanakan di Sekretariat DPRD.
4. Waktu Pelaksanaan
Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Juli dan Desember tahun 2021.
5. Teknik Survei
Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Sekretariat DPRD tahun 2021 semester II, tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner membagikan kuesioner kepada Anggota DPRD Kabupaten Pematang Jaya sebagai penerima pelayanan administratif Sekretariat DPRD Kabupaten Pematang Jaya.
6. Responden
Responden adalah 50 (lima puluh) orang Anggota DPRD Kabupaten Pematang Jaya.
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, 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:

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-

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

rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

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 Pematang, sehingga terstandartisasi. 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.

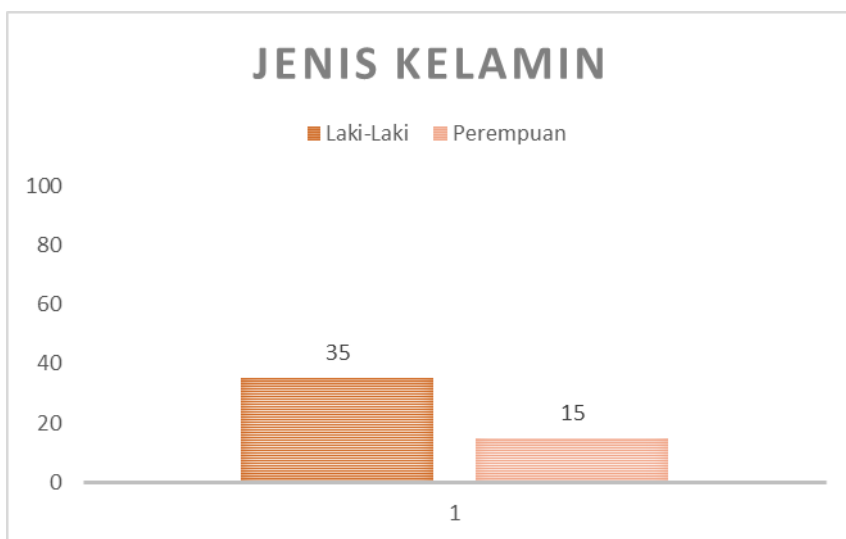
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Sekretariat DPRD tahun 2021 semester II ini adalah Anggota DPRD Kabupaten Pematang sebanyak 50 (lima puluh) orang. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

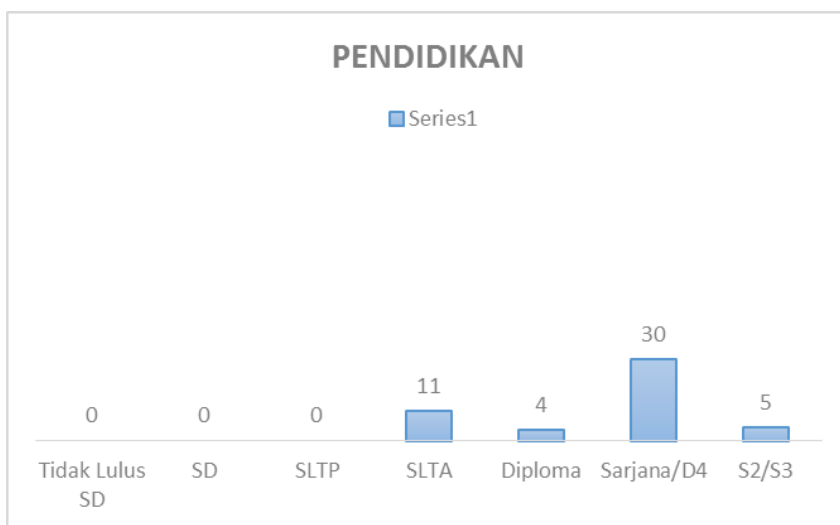
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Sekretariat DPRD tahun 2021 semester II dapat disampaikan sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden pada Pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang berdasarkan jenis kelamin.

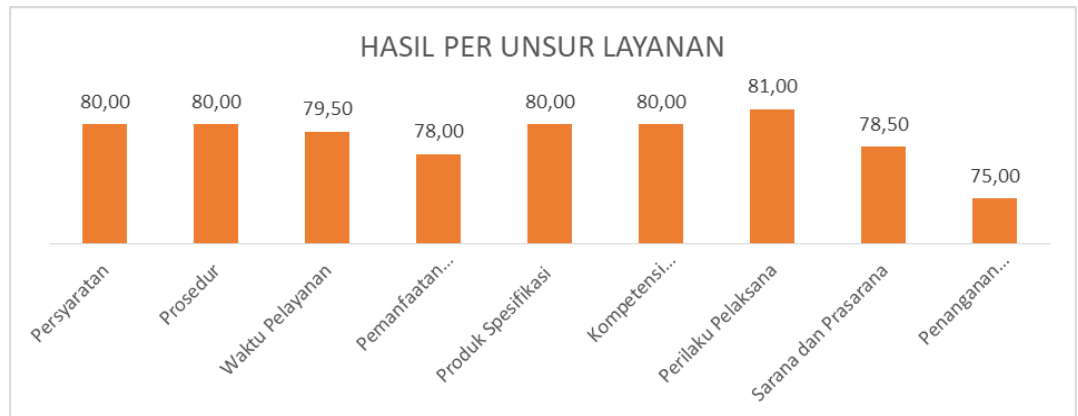


- b. Karakteristik responden pada Pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang berdasarkan Pendidikan.



2. Indeks Nilai Per unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang tahun 2021 semester II, indeks per unsur pelayanan meliputi:



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Lebih mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung kinerja DPRD;
- b. Perlu adanya sarana/media yang representatif untuk menampung pengaduan pelayanan;
- c. Memberikan pelatihan kepada pegawai di Sekretariat DPRD untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD;
- d. Perbaikan sarana dan prasarana kantor baik fisik maupun non fisik;
- e. Pengelolaan media informasi kegiatan DPRD agar dapat lebih dioptimalkan.

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 Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	80,00	Baik
2	Prosedur	80,00	Baik
3	Waktu Pelayanan	79,50	Baik
4	Pemanfaatan Teknologi	78,00	Baik
5	Produk Spesifikasi	80,00	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	80,00	Baik
7	Perilaku Pelaksana	81,00	Baik
8	Sarana dan Prasarana	78,50	Baik
9	Penanganan Pengaduan	75,00	Baik
IKM		79,03	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Sekretariat DPRD 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.

B. Saran

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, masukan dari responden yang telah mengisi kuesioner akan dijadikan bahan evaluasi oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Pematang Jaya untuk memperbaiki pelayanan :

1. Lebih meningkatkan pengelolaan pengaduan terhadap pelayanan melalui kotak saran atau hotline pengaduan.
2. Perlu adanya inovasi dalam hal pemanfaatan teknologi untuk mendukung pelaksanaan kegiatan kedewanan
3. Perlu perbaikan sarana dan prasarana yang lebih baik.

C. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut dilakukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Pematang Jaya sebagai berikut:

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB
1.	Syarat: - Persyaratan pelayanan	- Persyaratan pelayanan dapat dilihat pada Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing kegiatan	- Kepala Bagian Umum - Kepala Bagian Program dan Keuangan - Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan
2.	Prosedur - Prosedur pelayanan	- Menyediakan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing kegiatan - Mensosialisasikan masing- masing SOP kegiatan kepada Pimpinan dan Anggota DPRD	- Kepala Bagian Umum - Kepala Bagian Program dan Keuangan - Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan
3.	Waktu -Waktu yang dibutuhkan	Pelatihan bagi pegawai dalam melakukan pelayanan kedewanan agar sesuai dengan SOP	Kepala Bagian Umum

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB
4.	Teknologi Informasi - Pemanfaatan Teknologi Informasi	Menyiapkan aplikasi berbasis teknologi informasi untuk mendukung pelayanan yang inovatif	- Kepala Bagian Umum - Kepala Bagian Program dan Keuangan - Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan
5.	Produk - Produk pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan program dan kegiatan kedewanan	- Kepala Bagian Umum - Kepala Bagian Program dan Keuangan - Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan
6.	Kompetensi Pelaksana - Kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan	Bimtek peningkatan kualitas dan mutu pelayanan bagi pegawai sesuai bidang tugasnya	Kepala Bagian Umum

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB
7.	Perilaku Pelaksana - Keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan	Pelatihan dan pembinaan bagi pegawai dalam melakukan pelayanan kedewanan secara menyeluruh	Kepala Bagian Umum
8.	Sarana dan Prasarana	- Menyediakan ruangan yang lebih luas - Memperbaiki pendingin ruangan, sound system yang tidak berfungsi dengan baik	Kepala Bagian Umum
9.	Penanganan Pengaduan	Pengelolaan sarana pengaduan berupa kotak saran dan nomor pengaduan secara online dengan lebih baik	Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan

**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN
2021**

NAMA UNIT PELAYANAN	SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN 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	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
JenisKelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin 3. Janda 4. Duda	<input type="checkbox"/>
PendidikanTerakhir	1. Tdk Lulus SD 3. SLTP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SLTA 6. S-1/D4	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan	1. Pelajar 3. Buruh 5. Petani 7. PNS/BUMN/D 2. Pedagang 4. Wiraswasta 6. TNI/POLRI/PNS 8. Anggota DPRD	<input type="checkbox"/>

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?			
	P *)		P *)
1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang? a. Tidak sederhana. b. Kurang sederhana. c. Sederhana. d. Sangat sederhana.	1 2 3 4	6. Bagaimana Kemampuan Petugas di Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang? a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu.	1 2 3 4
2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana Sikap dan Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
3. Bagaimana Kecepatan Waktu Pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	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
4. Apakah seluruh layanan yang ada di Sekretariat DPRD sudah menggunakan Teknologi Informasi? a. Belum sama sekali. b. Sebagian kecil. c. Sebagian besar. d. Sudah semua.	1 2 3 4	9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran, SMS Center, WA dll) ? a. Belum Ada. b. Ada tapi kurang berfungsi. c. Berfungsi tapi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ? a. Tidak Memuaskan. b. Kurang Memuaskan. c. Memuaskan. d. Sangat Memuaskan.	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 Pemalang

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

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN PEMALANG
 ALAMAT : JL. PERINTIS KEMERDEKAAN TAMAN PEMALANG
 TELEPON : (0284) 321006

NO. RESP ONDE N	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	3	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
6	3	3	3	2	3	4	3	4	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
8	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
14	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
24	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	2	2	3	3	2	2	2	
32	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	2	2	3	3	3	3	2	3	
37	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
38	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	4	4	2	3	4	4	4	4	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
47	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
48	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
49	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	160	160	159	156	160	160	162	157	150	
NRR / Unsur	3,200	3,200	3,180	3,120	3,200	3,200	3,240	3,140	3,000	
NRR tertbg/ unsur	0,355	0,355	0,353	0,346	0,355	0,355	0,360	0,349	0,333	*)
IKM Unit Pelayanan										**)
										3,161
										79,032

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	3,20
U2	Prosedur	3,20
U3	Waktu Pelayanan	3,18
U4	Pemanfaatan Teknologi	3,12
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20
U6	Kompetensi Pelaksana	3,20
U7	Perilaku Pelaksana	3,24
U8	Sarana dan Prasarana.	3,14
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.	3,00

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 :	79,03
	BAIK

42			1			1		1							1										1
43				1	1			1							1										1
44				1	1			1							1										1
45			1		1			1							1									1	
46			1			1	1								1									1	
47			1		1			1				1												1	
48			1		1			1				1					1								
49			1		1							1					1								
50			1			1		1				1												1	
JU ML AH	0	9	54	57	69	51	24	86	4	6	0	0	7	28	16	56	13	7	17	0	15	0	35	4	42