



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG

**SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT**

Tahun 2021

**Sekretariat DPRD
Kabupaten Pemalang**

Kata Pengantar

Teriring doa dan rasa syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang Tahun 2021 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, 30 Juli 2021

SEKRETARIS DPRD
KABUPATEN PEMALANG



ABDULATIP, SIP
Pembina Utama Muda
NIP. 19620703 198607 1 001

Daftar Isi

Judul	i	
Kata Pengantar	ii	
Daftar Isi	iii	
BAB I		
Pendahuluan	1	
A. Latar Belakang		1
B. Maksud		2
C. Tujuan		2
D. Prinsip		2
E. Manfaat		3
BAB II		
Analisis dan Pembahasan	5	
A. Profil Unit Pelayanan		5
B. Metode Pelaksanaan		5
1. Perencanaan		
2. Tim Pelaksana Survei		
3. Ruang Lingkup		
4. Lokasi		
5. Waktu Pelaksanaan		
6. Teknik Survei		
7. Responden		
8. Bentuk Jawaban		
9. Pengolahan dan Analisis Data		
10. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM		
11. Penyusunan Laporan		
12. Proses Kontrol Kualitas		
13. Penyusunan Laporan		
C. Analisis dan Pembahasan		8
1. Karakteristik Responden		
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan		
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat		
BAB IV		
Penutup	11	
A. Kesimpulan		11
B. Saran		12
C. Rencana Tindak Lanjut		12

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 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. 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 dan 7 (tujuh) Kepala Sub Bagian, yaitu :

1. Kepala Bagian Umum terdiri dari:
 - a. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
 - b. Kepala Sub Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan
2. Kepala Bagian Program dan Keuangan terdiri dari:
 - a. Kepala Sub Bagian Bina Program
 - b. Kepala Sub Bagian Keuangan
3. Kepala Persidangan dan Perundang-undangan
 - a. Kepala Sub Bagian Rapat dan Risalah
 - b. Kepala Sub Bagian Perundang-undangan
 - c. Kepala Sub Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol

B. 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 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 Mei dan Juni tahun 2021.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Sekretariat DPRD tahun 2021, tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner membagikan kuesioner kepada Anggota DPRD Kabupaten Pemalang sebagai penerima pelayanan administratif Sekretariat DPRD Kabupaten Pemalang.

6. Responden

Responden adalah 50 (lima puluh) orang Anggota DPRD Kabupaten Pemalang.

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:

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

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 :

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

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

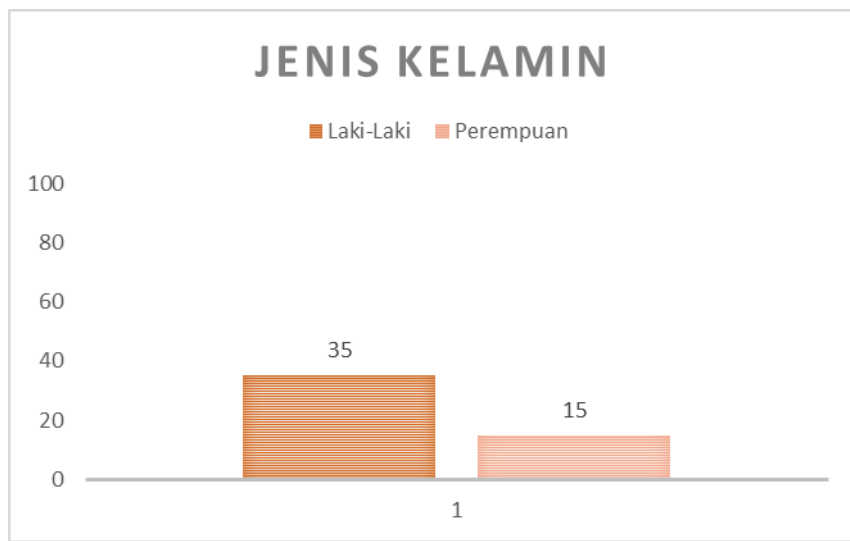
Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Sekretariat DPRD tahun 2021 ini adalah Anggota DPRD Kabupaten Pematang

sebanyak 50 (lima puluh) orang. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

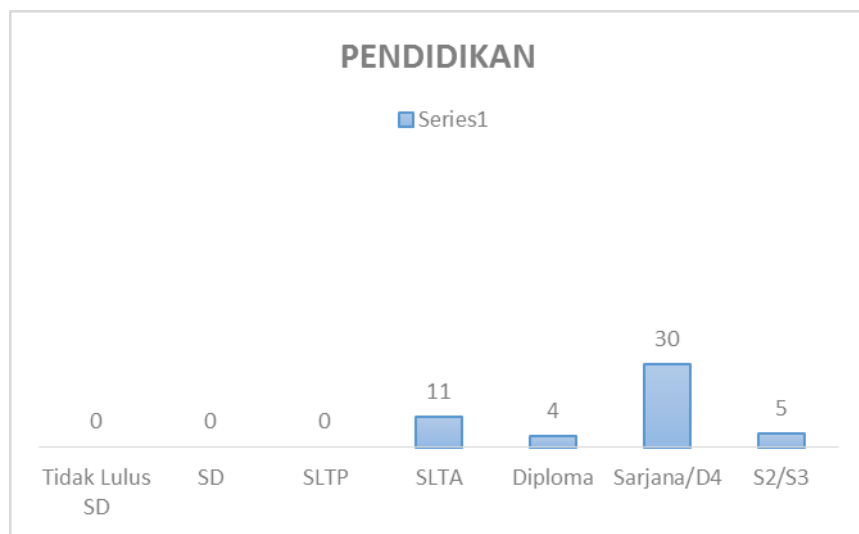
1. Karakteristik Responden

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

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

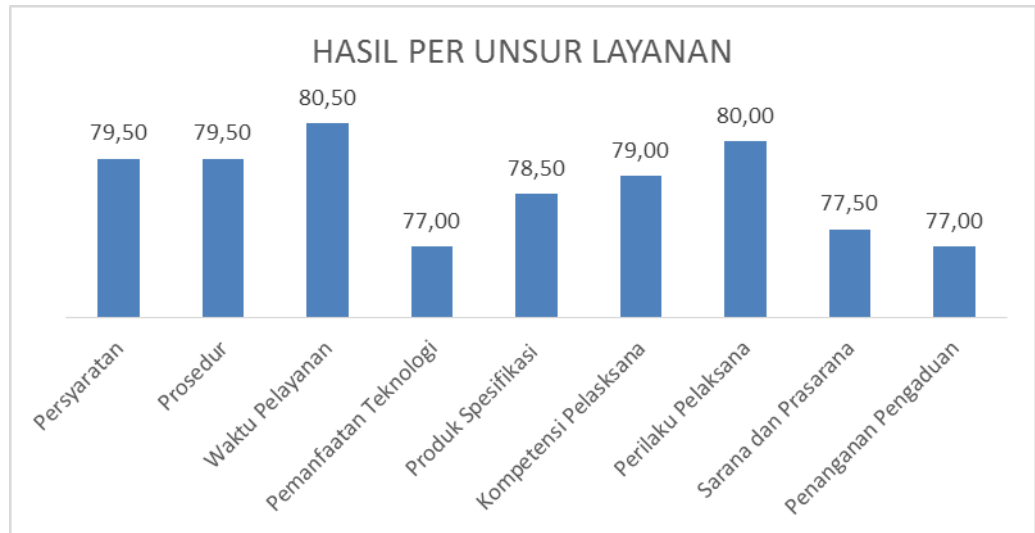


b. Karakteristik responden pada Pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Pematang berdasarkan Pendidikan.



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Pematang tahun 2021, 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 Pematang. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung program dan kegiatan DPRD;
- b. Perlu adanya sarana/media yang representatif untuk menampung pengaduan pelayanan;
- c. Peningkatan kapasitas sumber daya 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 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 Pematang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	79,50	Baik
2	Prosedur	79,50	Baik
3	Waktu Pelayanan	80,50	Baik
4	Pemanfaatan Teknologi	77,00	Baik
5	Produk Spesifikasi	78,50	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	79,00	Baik
7	Perilaku Pelaksana	80,00	Baik
8	Sarana dan Prasarana	77,50	Baik
9	Penanganan Pengaduan	77,00	Baik
IKM		Nilai Rata-Rata	Sesuai Kategori

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. Perlu adanya inovasi dalam hal pemanfaatan teknologi untuk mendukung pelaksanaan kegiatan kedewanan.
2. Lebih meningkatkan pengelolaan pengaduan terhadap pelayanan melalui kotak saran atau hotline pengaduan.
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 pegaduan secara online dengan lebih baik	Kepala Bagian Persidangan

**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	□ □ □ □
JenisKelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	□
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin 3. Janda 4. Duda	□
PendidikanTerakhir	1. Tdk Lulus SD 3. SLTP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SLTA 6. S-1/D4	□
Pekerjaan	1. Pelajar 3. Buruh 5. Petani 7. PNS/BUMN/D 2. Pedagang 4. Wiraswasta 6. TNI/POLRI/PNS 8. Anggota DPRD	□

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. SUROHADIKUSUMO NO. 3 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	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	3	4	4	4	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	3	3	3	3	
7	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
8	4	4	4	4	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	2	3	3	3	3	3	
12	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	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	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	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	2	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
47	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
48	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
49	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	159	159	161	154	157	158	160	155	154	
NRR / Unsur	3,180	3,180	3,220	3,080	3,140	3,160	3,200	3,100	3,080	
NRR tertbg/ unsur	0,353	0,353	0,357	0,342	0,349	0,351	0,355	0,344	0,342	*)
IKM Unit Pelayanan										**)
										3,146
										78,644

Keterangan :

- = Unsur-Unsur pelayanan
- U1 s.d. U9 = Nilai rata-rata
- NRR = Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM =
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
- per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,18
U2	Prosedur	3,18
U3	Waktu Pelayanan	3,22
U4	Pemanfaatan Teknologi	3,08
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,14
U6	Kompetensi Pelaksana	3,16
U7	Perilaku Pelaksana	3,20
U8	Sarana dan Prasarana.	3,10
U9	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan.	3,08

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 :	78,64
	BAIK

38			1	1			1								1									1
39			1	1			1								1									1
40			1	1			1								1									1
41		1		1	1	1									1									1
42		1		1			1								1									1
43		1		1	1		1						1											1
44			1	1			1					1												1
45		1		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									1
50			1	1			1								1									1
JU ML AH	0	0	12	38	35	15	2	45	3	0	0	0	0	11	4	30	5	0	0	0	0	0	0	50