

**LAPORAN SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III
TAHUN 2024**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PEMALANG**

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang Triwulan III Tahun 2024 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang.

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

Pemalang, 7 Oktober 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PEMALANG



KHAERON, S.H., M.M.

Pembina Muda

NIP. 19680323 199003 1 012

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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Triwulan III Tahun 2024;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 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

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pemalang dan Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

DPMPTSP merupakan unsur pelaksana pemerintahan bidang penanaman modal yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tugasnya yaitu :

- a. Sub urusan pengembangan iklim penanaman modal yaitu
 1. Penetapan pemberian fasilitas/insentif di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah,
 2. Pembuatan peta potensi investasi
- b. Sub urusan promosi penanaman modal yaitu penyelenggaraan promosi penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah,
- c. Sub urusan pelayanan penanaman modal yaitu pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu 1 (satu) pintu di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah,
- d. Sub urusan pengendalian pelaksanaan penanaman modal yaitu pengendalian pelaksanaan penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah,
- e. Sub urusan data dan Sistem Informasi Penanaman Modal yaitu Pengelolaan data dan informasi perizinan dan non perizinan yang terintegrasi pada tingkat Daerah.

Selain mempunyai tugas pokok tersebut DPMPTSP juga membantu Bupati melaksanakan Tugas Pembantuan

Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya mempunyai fungsi, sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya,
- b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya,
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya,
- d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya,
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya pada Triwulan III tahun 2024 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri dari:

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

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan bulan September Tahun 2024.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Triwulan III Tahun 2024. 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:

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

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 :

- a. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
- b. 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 Jaya, 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.

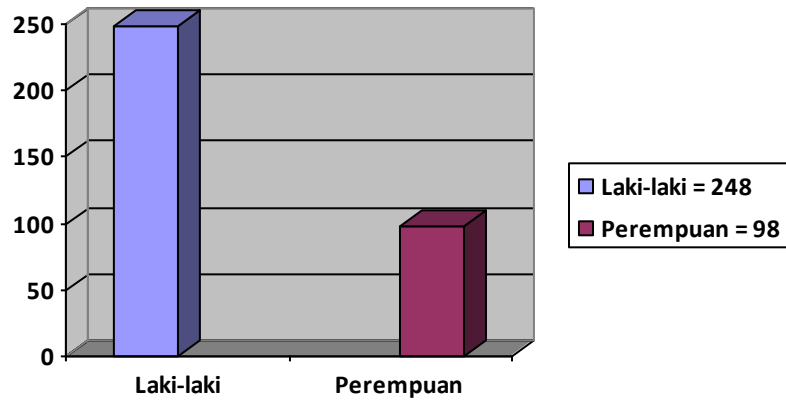
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya Triwulan III Tahun 2024 ini adalah pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya. Diperoleh 346 responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

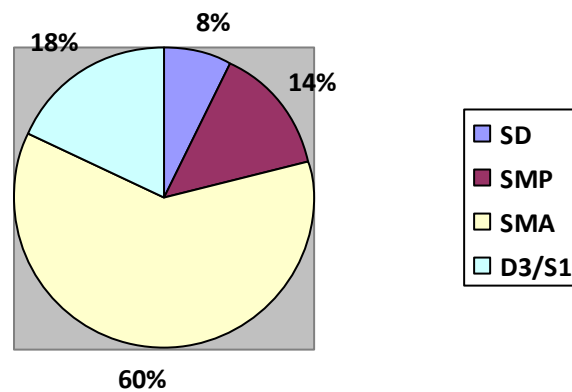
Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya pada Triwulan III Tahun 2024 dapat disampaikan sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya berdasarkan jenis kelamin.



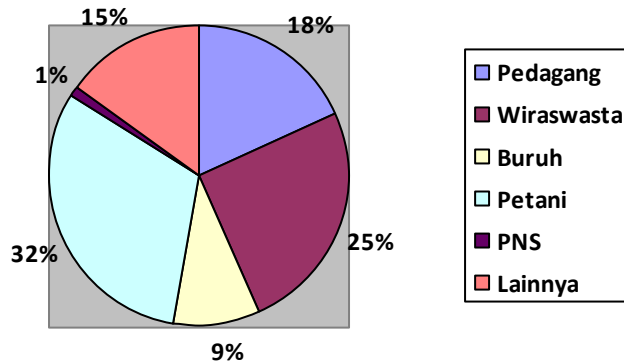
Berdasarkan gambar diatas, mayoritas responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 248 orang sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 98 orang.

- b. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang berdasarkan Pendidikan.



Berdasarkan gambar diatas, mayoritas responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang berpendidikan lulusan SMA yaitu sebanyak 60 %, lulusan SD sebanyak 8 %, lulusan SMP sebanyak 18 %, sedangkan lulusan D3/S1 sebanyak 18 %.

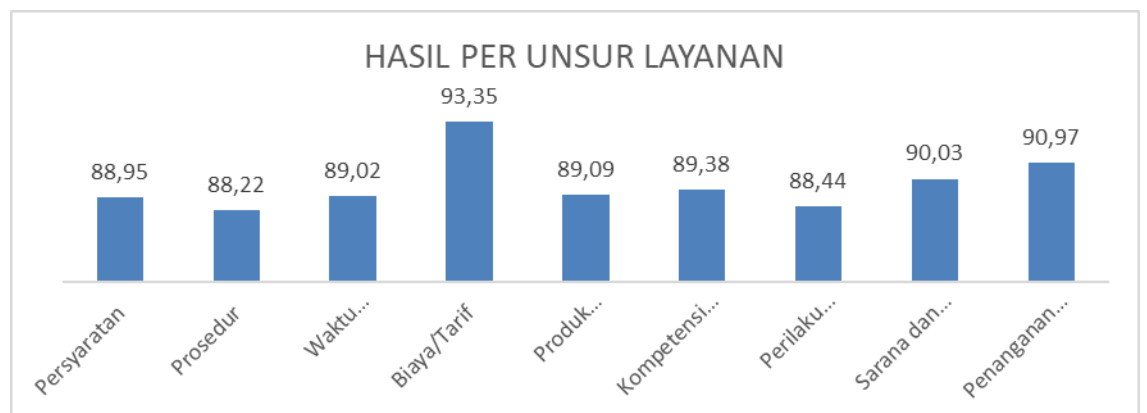
c. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang berdasarkan Pekerjaan.



Berdasarkan gambar diatas, mayoritas responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang adalah Petani yaitu sebanyak 32 %, Wiraswasta sebanyak 25 %, Pedagog sebanyak 18 %, Buruh sebanyak 9 %, PNS sebanyak 1 % sedangkan Lainnya sebanyak 15 %.

2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang Triwulan III Tahun 2024, indeks per unsur pelayanan meliputi:



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Pematang. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang sebagai instansi pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar semakin baik lagi.
- b. Dapat meningkatkan sistem aplikasi secara online guna kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan.
- c. Dapat memanfaatkan media informasi bagi Masyarakat sehingga Masyarakat mengetahui produk pelayanan, prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi

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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya:

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Persyaratan	88.95	Sangat Baik
2	Prosedur	88.22	Baik
3	Waktu Pelayanan	89.02	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	93.35	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	89.09	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	89.38	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	88.44	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	90.03	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	90.97	Sangat Baik
IKM		89.63	Sangat Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya **masuk pada kategori A (Sangat Baik)**. Meskipun telah memperoleh predikat sangat 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. Waktu penyelesaian pelayanan
 - b. Produk spesifikasi layanan
 - c. Sarana dan prasarana
 - d. Kompetensi pelaksana
 - e. Perilaku pelaksana

B. Saran

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten berupa mempersingkat waktu pelayanan terutama untuk permohonan izin yang memerlukan cek lokasi;
2. Meningkatkan informasi/sosialisasi pelayanan perijinan sehingga pemohon izin lebih memahami tentang persyaratan dan prosedsur pelayanan perijinan serta sosialisasi tentang pelayanan perijinan bisa diakses secara online;
3. Meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai untuk mewujudkan pelayanan yang prima dan kenyamanan pemohon izin, salah satunya dengan menyediakan kursi tunggu prioritas untuk difable, lansia dan ibu hamil;
4. Meningkatkan sarana dan prasarana dalam bidang teknologi informasi untuk mendukung dan mengimplementasikan PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
5. Meningkatkan kualitas pelayanan sehingga nilai yang sudah baik akan semakin baik.

C. Rencana Tindak Lanjut

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Unsur Prosedur	Review SOP	Semester II	Sekretaris Dinas
2.	Unsur Perilaku Pelaksana	Implementasi Budaya Kerja	Semester II	Sekretaris Dinas
3.	Unsur Persyaratan	Review SOP	Semester II	Sekretaris Dinas

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2024

NAMA UNIT PELAYANAN	
----------------------------	--

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!

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	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan	2. SD	4. SLTA	6. S-1/D4		<input type="checkbox"/>
	1. Pelajar	3. Buruh	5. Petani	7. PNS/BUMN/D	
	2. Pedagang	4. Wiraswasta	6. TNI/POLRI/PNS	8. Lainnya.....	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?			
	P *)		P *)
1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di ?		6. Bagaimana Kemampuan Petugas di ?	
a. Tidak sederhana.		a. Tidak mampu.	
b. Kurang sederhana.	1	b. Kurang mampu.	1
c. Sederhana.	2	c. Mampu.	2
d. Sangat sederhana.	3	d. Sangat mampu.	3
	4		4
2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di ?		7. Bagaimana Sikap dan Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan?	
a. Tidak mudah.	1	a. Tidak Baik	1
b. Kurang mudah.	2	b. Kurang Baik	2
c. Mudah.	3	c. Baik	3
d. Sangat mudah.	4	d. Sangat Baik	4
3. Bagaimana Kecepatan Waktu Pelayanan di.....?		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk.	1
b. Kurang Cepat.	2	b. Cukup.	2
c. Cepat.	3	c. Baik.	3
d. Sangat Cepat.	4	d. Sangat Baik.	4
4. Bagaimana Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?		9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran, SMS Center, dll) ?	
a. Selalu tidak sesuai.	1	a. Belum Ada.	1
b. Kadang-kadang sesuai.	2	b. Ada tapi kurang berfungsi.	2
c. Banyak sesuai.	3	c. Berfungsi tapi kurang maksimal.	3
d. Selalu sesuai.	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ?			
a. Tidak Memuaskan .	1		
b. Kurang Memuaskan .	2		
c. Memuaskan.	3		
d. Sangat Memuaskan.	4		

**) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).*

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

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2024

UNIT PELAYANAN : DPMPTSP KABUPATEN PEMALANG
ALAMAT : Jl. Kyai Makmur No. 11 Kebondalem

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	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
6	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
7	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
8	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
9	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
10	3	4	3	4	4	4	3	2	4	
11	4	4	3	4	4	4	3	2	4	
12	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
15	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
17	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
18	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	2	4	4	2	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
22	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
24	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
25	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
26	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
27	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
28	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
29	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
31	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
32	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
35	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
40	4	3	3	4	4	4	4	3	3	

41	3	4	3	4	3	3	3	3	3
42	4	3	4	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	2	3	3	3	3	3
44	4	4	3	4	3	3	4	3	3
45	3	3	3	4	4	3	4	3	4
46	4	3	3	4	4	4	4	3	3
47	4	3	3	4	4	3	3	3	3
48	4	4	3	4	4	3	4	3	4
49	4	3	3	3	4	3	3	3	3
50	4	3	3	4	4	3	3	4	3
51	4	4	3	4	4	3	3	4	3
52	3	3	3	4	4	4	3	4	3
53	4	3	3	4	4	4	3	4	4
54	4	3	2	4	4	4	3	4	1
55	4	3	4	4	3	4	4	4	4
56	4	3	4	4	3	4	3	4	3
57	4	3	4	4	3	4	3	4	3
58	4	4	4	3	3	4	3	4	4
59	4	4	4	3	3	4	4	4	4
60	4	3	4	4	3	4	3	4	4
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	4	3	4	4
63	3	4	3	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	4	4	3	3	4
65	3	3	3	3	4	4	3	2	4
66	3	3	3	4	4	3	3	3	4
67	3	3	3	4	4	3	3	3	4
68	4	4	3	4	4	4	3	3	4
69	4	4	3	4	4	4	4	3	4
70	3	3	3	4	4	3	3	2	3
71	3	3	3	4	4	3	3	2	3
72	4	4	3	4	4	3	3	3	3
73	4	4	3	4	4	3	3	3	3
74	3	3	3	4	4	3	3	3	3
75	3	3	3	4	4	3	3	3	4
76	3	3	3	4	4	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	4	3	3	3	3	3	4	3
79	3	3	3	4	4	4	3	4	3
80	3	4	3	4	4	4	4	4	3
81	3	3	3	3	4	4	4	4	3
82	3	3	3	4	4	4	4	4	3
83	3	3	3	4	4	4	4	4	3
84	3	3	3	4	4	4	4	4	3
85	3	3	3	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	4	4	3	4	3
87	3	3	3	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	4	4	4	4	3
89	3	3	3	3	4	4	4	4	3
90	4	4	3	4	3	4	4	4	3
91	3	3	3	4	3	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	4	4	4	4

147	3	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	3	4	4	3	3	3	3	3
149	3	3	4	4	3	3	3	3	3
150	3	3	4	2	3	4	3	3	3
151	3	4	4	4	4	3	4	4	4
152	3	3	4	3	3	3	3	4	4
153	4	4	3	4	3	3	4	4	4
154	3	3	4	3	3	4	3	4	4
155	4	4	4	4	3	4	3	4	4
156	3	3	4	4	3	3	3	4	4
157	4	4	4	4	4	3	3	4	4
158	3	3	4	4	4	3	4	4	4
159	3	3	4	4	4	3	4	3	4
160	3	3	4	4	4	4	4	3	4
161	4	4	4	4	4	4	4	3	4
162	4	4	4	4	4	4	4	3	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	3	4	3	4	3	4	4
165	4	4	3	4	3	4	4	4	4
166	4	4	3	4	3	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	3	4	4	3	4	4	4	4
169	3	3	4	4	3	4	4	3	4
170	4	3	4	4	3	4	4	4	4
171	4	3	4	4	3	3	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	3
173	4	3	4	3	4	4	4	4	3
174	4	3	4	4	3	3	4	4	3
175	4	4	4	4	3	3	4	4	3
176	3	4	4	4	4	3	4	4	3
177	4	4	4	4	4	3	4	4	4
178	4	4	4	4	4	3	4	4	3
179	4	4	4	4	4	4	3	3	4
180	4	4	4	4	4	3	3	3	3
181	4	3	4	3	4	3	3	3	3
182	4	4	4	4	4	4	3	3	3
183	4	3	4	4	3	4	4	3	4
184	4	3	4	4	3	4	3	3	4
185	4	3	4	4	3	4	4	4	4
186	3	4	4	4	3	4	4	3	3
187	3	3	4	4	3	3	3	2	4
188	3	3	4	4	3	3	3	2	4
189	3	3	4	4	3	3	3	2	4
190	3	3	4	3	3	3	3	3	3
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	4	3	4	4	4	4	3	4
193	4	3	4	4	3	3	3	3	3
194	3	3	4	4	3	3	3	3	3
195	3	3	4	2	3	4	3	3	3
196	3	4	4	4	4	3	4	4	4
197	3	3	4	3	3	3	3	4	4
198	4	4	4	4	3	3	4	4	4
199	3	3	3	3	3	4	3	4	3

200	4	4	4	4	3	4	3	4	4
201	3	3	3	4	3	3	4	4	3
202	4	4	4	4	4	3	4	3	4
203	3	3	4	4	3	3	4	3	4
204	4	3	4	4	3	3	4	3	4
205	3	3	4	4	3	4	4	3	3
206	4	3	4	4	3	3	4	3	3
207	4	4	4	3	3	3	3	3	4
208	4	4	4	4	4	3	4	3	4
209	4	4	4	2	3	3	4	2	4
210	4	4	4	4	3	3	4	4	4
211	4	4	4	4	3	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	3	4	3	4	4	4	4
214	4	4	3	4	3	4	3	4	4
215	4	4	4	4	3	4	4	4	4
216	3	4	4	4	3	4	4	3	4
217	3	3	4	4	4	4	4	4	3
218	3	4	4	3	4	4	4	4	3
219	3	4	3	4	3	4	4	4	3
220	4	4	4	4	3	4	4	4	3
221	4	4	3	4	4	3	4	4	3
222	4	4	4	4	3	4	4	4	4
223	4	3	4	4	3	4	4	4	3
224	4	4	4	4	4	4	3	4	4
225	4	4	4	4	3	3	3	4	3
226	3	4	4	3	4	3	3	3	3
227	4	4	4	4	3	4	3	3	3
228	4	4	4	4	3	4	4	3	4
229	4	4	4	4	3	4	3	3	4
230	4	4	4	4	3	4	4	4	4
231	4	4	4	4	3	4	4	3	3
232	4	4	4	4	3	3	3	4	4
233	4	3	4	4	3	3	3	4	4
234	4	3	4	4	3	3	3	4	4
235	4	3	4	3	3	3	3	3	3
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	4	3	4	4	4	4	3	4
238	4	3	3	4	3	3	3	3	3
239	3	3	4	4	3	3	3	3	3
240	3	3	4	2	3	4	3	3	3
241	3	4	3	4	4	3	4	4	4
242	3	3	3	3	3	3	3	2	4
243	4	4	4	4	3	3	4	2	4
244	3	3	3	3	3	4	3	3	3
245	4	4	3	4	3	4	3	4	4
246	3	3	4	4	3	3	3	3	3
247	4	4	4	4	4	3	3	3	4
248	3	3	4	4	3	3	3	3	4
249	4	3	4	4	3	3	3	3	4
250	4	4	3	4	3	4	3	4	3
251	4	4	4	4	3	3	3	4	3
252	4	4	4	3	3	4	3	4	4

253	3	3	4	4	4	4	3	4	4
254	4	4	4	4	3	4	3	4	4
255	4	4	4	4	3	4	4	4	4
256	4	3	4	4	3	4	4	3	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	3	3	4	4	4
259	4	4	4	4	3	4	4	4	4
260	4	4	3	4	3	4	4	4	4
261	4	4	4	4	3	4	3	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	3
263	3	4	4	3	4	4	4	4	3
264	3	4	4	4	3	4	4	4	3
265	3	4	4	4	3	4	4	4	3
266	3	4	4	4	4	4	4	3	3
267	3	3	4	4	4	4	4	3	4
268	3	4	4	4	4	3	4	3	3
269	4	4	4	4	4	4	4	3	4
270	4	3	4	4	3	3	4	3	3
271	4	3	4	3	4	3	3	3	3
272	3	4	4	4	3	4	3	3	3
273	4	3	4	4	3	4	4	3	4
274	4	3	4	4	3	4	3	3	4
275	4	3	4	4	3	4	4	4	4
276	4	4	4	4	3	4	4	3	3
277	4	3	3	4	3	3	3	4	4
278	4	3	4	4	3	3	3	4	4
279	4	3	4	4	3	3	3	4	4
280	4	3	4	3	4	3	3	4	3
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	3	4	4	4	4	4	4	3	4
283	3	3	4	4	4	3	3	3	3
284	3	3	4	4	4	3	3	4	3
285	3	3	4	2	4	4	3	4	3
286	3	4	4	4	4	3	4	4	4
287	3	3	3	3	4	3	3	4	4
288	4	4	2	4	4	3	4	4	4
289	3	3	3	3	4	4	3	4	4
290	4	4	3	4	4	4	3	4	4
291	3	3	4	4	3	3	3	4	4
292	4	4	4	4	4	3	3	3	4
293	4	4	4	4	4	3	3	4	4
294	4	3	3	4	4	3	3	4	4
295	4	3	4	4	4	4	3	4	3
296	3	4	4	4	4	3	3	4	3
297	4	3	4	3	4	3	3	4	4
298	4	4	4	4	4	3	3	4	4
299	4	3	4	3	4	3	3	4	4
300	4	4	4	3	4	3	3	4	4
301	4	3	4	3	3	3	3	4	4
302	4	3	4	3	4	4	4	4	4
303	4	4	4	3	4	4	4	3	4
304	4	3	4	3	4	4	4	4	4
305	4	4	4	3	4	4	4	4	4

306	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
307	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
308	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
309	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
310	4	4	4	3	4	3	4	2	4	
311	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
312	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
313	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
314	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
315	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
316	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
317	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
318	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
319	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
321	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
325	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
326	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
329	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
330	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
331	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
332	4	4	3	2	4	3	4	4	4	
333	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
334	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
335	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
336	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
337	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
338	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
339	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
340	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
341	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
342	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
343	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
344	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
345	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
346	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	1231	1221	1232	1292	1233	1237	1224	1246	1259	
NRR / Unsur	3,558	3,529	3,561	3,734	3,564	3,575	3,538	3,601	3,639	
NRR tertbg/ unsur	0,395	0,392	0,395	0,414	0,396	0,397	0,393	0,400	0,404	*)
IKM Unit Pelayanan										**) 3,585
										89,626

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

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**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,56
U2	Prosedur	3,53
U3	Waktu Pelayanan	3,57
U4	Biaya/Tarif	3,73
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,56
U6	Kompetensi Pelaksana	3,57
U7	Perilaku Pelaksana	3,53
U8	Sarana dan Prasarana.	3,61
U9	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan.	3,64

IKM UNIT PELAYANAN :	89,63
	SANGAT BAIK