



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG

IKM

Indek Kepuasan Masyarakat

2021



**Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
Setda Kabupaten Pemalang**

Jl. Surohadikusumo Nomor 1 Pemalang
Telp. 0284 3293187

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Pemalang Tahun 2021 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 Bagian Pengadaan Barang dan Jasa. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa.

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

Pemalang, Januari 2022.

Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
Setda Kabupaten Pemalang

EKO ADI SANTOSO, SH
Pembina Tingkat I
NIP. 196809081998032006

DAFTAR ISI

Judul	i	
Kata Pengantar.....	ii	
Daftar Isi	iii	
BAB I		
Pendahuluan	1	
A. Latar Belakang		1
B. Maksud		1
C. Tujuan		1
D. Prinsip.....		2
E. Manfaat.....		3
BAB II		
Analisis dan Pembahasan.....	4	
A. Profil Unit Pelayanan.....		4
B. Metode Pelaksanaan.....		5
1. Perencanaan		5
2. Tim Pelaksana Survei		5
3. Ruang Lingkup		5
4. Lokasi		5
5. Waktu Pelaksanaan		5
6. Teknik Survei.....		6
7. Responden		6
8. Bentuk Jawaban.....		6
9. Pengolahan dan Analisis Data		7
10. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM.....		7
11. Penyusunan Laporan		8
12. Proses Kontrol Kualitas.....		8
13. Penyusunan Laporan		8
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
Lampiran	14

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 aparat 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 Bagian Pengadaan Barang dan Jasa yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2021;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Bagian Pengadaan Barang dan Jasa;

- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Bagian Pengadaan Barang dan Jasa;
- 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 Pemalang;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang 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

Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Pemalang menjadi Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kabupaten Pemalang berdasarkan Peraturan Bupati Pemalang Nomor 69 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Pemalang.

Susunan Organisasi Bagian Pengadaan Barang dan Jasa, terdiri dari :

1. Subbagian Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa;
2. Subbagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
3. Subbagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa.
4. Kelompok Jabatan Fungsional

UKPBJ Pemerintah Kabupaten sebagai Pusat Keunggulan Pengadaan Barang/Jasa adalah unit kerja yang memiliki karakter strategis, kolaboratif, berorientasi pada kinerja, proaktif, dan mampu melakukan perbaikan berkelanjutan sehingga merupakan pendorong dalam penciptaan nilai tambah dan manfaat dalam kegiatan Pengadaan Barang/Jasa di Indonesia. UKPBJ memiliki tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) secara strukturalnya.

Tugas :

UKPBJ pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan Pengadaan Barang/Jasa pada pemerintah daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota.

Fungsi :

Dalam rangka pelaksanaan tugas, UKPBJ mempunyai fungsi:

- a. pengelolaan pengadaan barang/jasa;
- b. pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik;
- c. pembinaan dan advokasi pengadaan barang/jasa; dan
- d. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah yang berkaitan dengan tugas dan fungsi.

UKPBJ pemerintah daerah kabupaten dapat menjadi agen pengadaan sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh instansi

pemerintah yang berwenang melakukan pembinaan di bidang Pengadaan Barang/Jasa pemerintah.

UKPBJ berkedudukan di bawah sekretariat daerah dan bertanggungjawab kepada sekretaris daerah melalui asisten yang melaksanakan fungsi di bidang administrasi pembangunan.

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya 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 Bagian Pengadaan Barang dan Jasa 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 Bagian Pengadaan Barang dan Jasa.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan November sampai dengan bulan Desember Tahun 2021.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa tahun 2021. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung atau

tamu dari berbagai kalangan dinas dan penyedia 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:

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

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	1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,6000 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

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

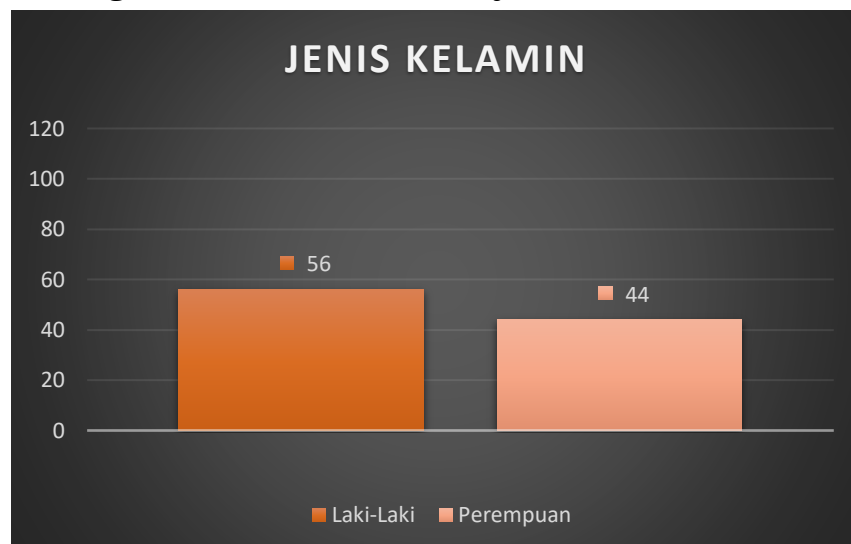
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa tahun 2021 ini adalah pengguna layanan di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa dalam semester 2. Diperoleh 100 responden dari 9 layanan di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa tahun 2021 dapat disampaikan sebagai berikut:

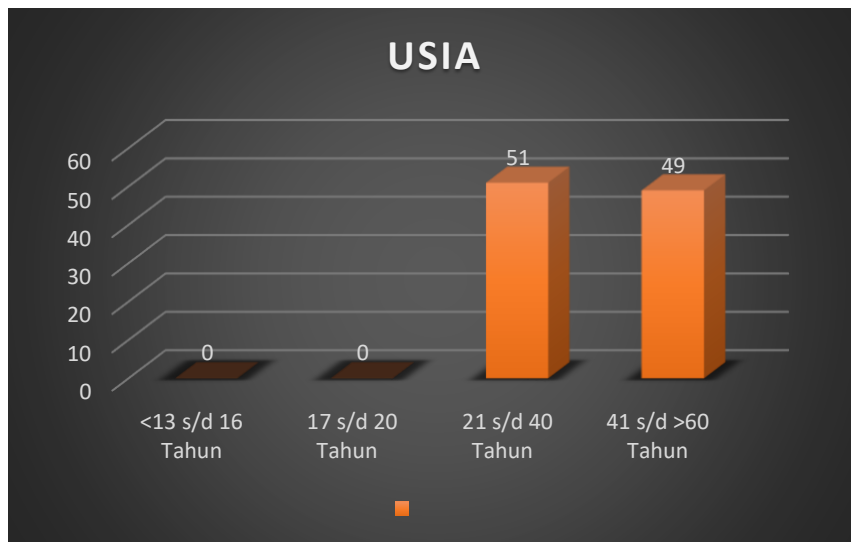
a. Karakteristik responden pada Pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa berdasarkan jenis kelamin.



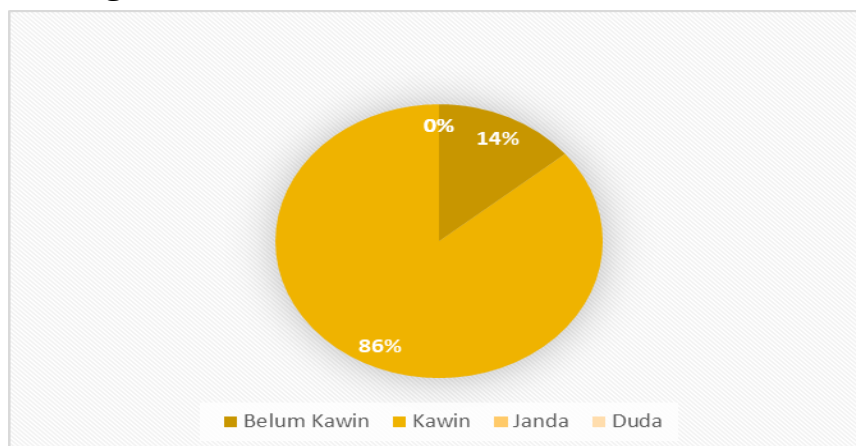
b. Karakteristik responden pada Pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa berdasarkan pendidikan.



c. Karakteristik responden pada Pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa berdasarkan usia.

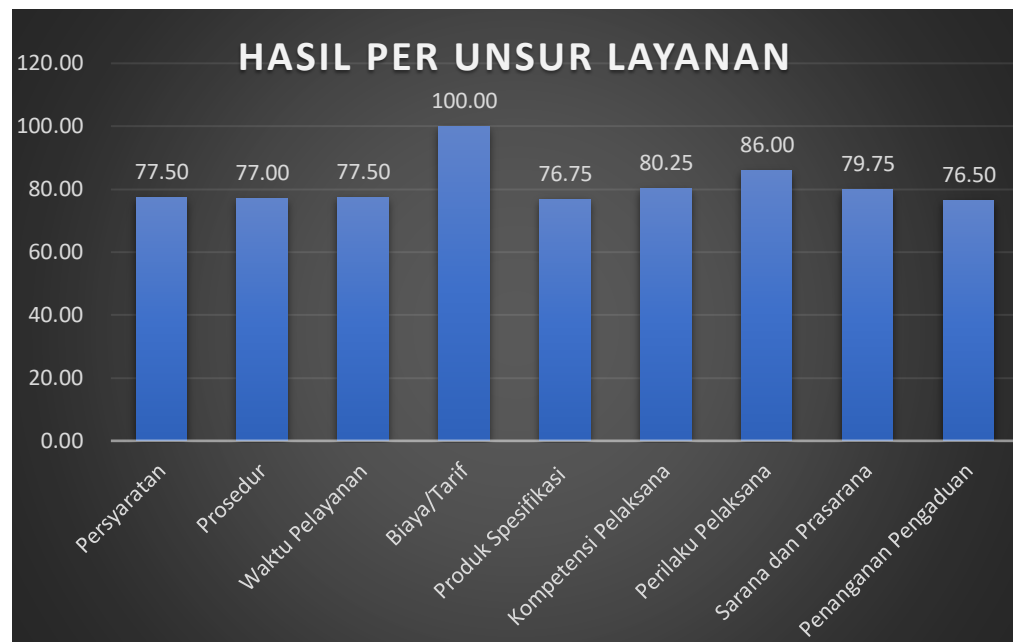


d. Karakteristik responden pada Pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa berdasarkan Status Perkawinan.



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa 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 Bagian Pengadaan Barang dan Jasa. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- Jika dimungkinkan layanan dipercepat prosesnya;
- Untuk melengkapi fasilitas pada ruang *Bidding*;
- Sarana dan prasarana dalam ruang tunggu untuk diperluas agar lebih nyaman;
- Perlu adanya penambahan kemudahan bagi pengguna layanan yang terdesak.
- Konsisten waktu yang harus lebih dapat di pertanggung jawabkan.

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 Kabupaten Pematang :
:

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	77,50	Baik
2	Prosedur	77,00	Baik
3	Waktu Pelayanan	77,50	Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	76,75	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	80,25	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86,00	Baik
8	Sarana dan Prasarana	79,75	Baik
9	Penanganan Pengaduan	76,50	Kurang Baik
IKM		81,17	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik Bagian Pengadaan Barang dan Jasa masuk pada kategori B (Baik). Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 6 layanan memperoleh predikat baik, 1 layanan sangat baik, 1 layanan kurang baik dan 1 layanan memperoleh predikat tidak baik. Meskipun secara umum telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :

- a. Penanganan Pengaduan
- b. Sarana dan Prasarana
- c. Persyaratan
- d. Prosedur

B. Saran

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan publik terpilih, pelayanan publik di Kabupaten Pemalang tahun 2021 menunjukkan kinerja baik. Secara umum kondisi ideal yang diharapkan oleh masyarakat adalah peningkatan ruangan dan kualitas pelayanan birokrasi, sehingga untuk mencapai hal tersebut agar:

1. Menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Meningkatkan aspek pendukung unsur pelayanan seperti sarana dan prasarana. Hal tersebut karena sarana dan prasarana dapat sangat berpengaruh pada penilaian subyektif dan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

C. Rencana Tindak Lanjut

N O	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Syarat	Rapat Review Syarat,Pemanfaatan Simpulbaja	TW 1-4	Kasubag Pengelolaan PBJ
2.	Prosedur	Membuat SOP	TW 4	<ul style="list-style-type: none"> • Kasubag Pengelolaan PBJ • Kasubag Pengelolaan LPSE
3.	Waktu	Rapat Review Waktu Pelayanan	TW 1-4	<ul style="list-style-type: none"> • Kasubag Pengelolaan PBJ • Kasubag Pengelolaan LPSE
4.	Biaya	-	-	-
5.	Produk	Update Aplikasi	TW 1-4	<ul style="list-style-type: none"> • Kasubag Pengelolaan PBJ • Kasubag Pengelolaan LPSE
N O	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB

6.	Kompetensi Pelaksana	Bimtek SDM	TW 1-4	Kasubag Pembinaan dan Advokasi
7.	Perilaku Pelaksana	Pembinaan		<ul style="list-style-type: none"> • Kabag PBJ • Kasubag Pembinaan dan Advokasi
8.	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Usulan Penataan Ruang • Usulan Anggaran Peralatan Teknis 		<ul style="list-style-type: none"> • Kasubag Pengelolaan PBJ • Kasubag Pengelolaan LPSE
9.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> • Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi • Membuat kontrak saran, SMS Center, Email Pengaduan. 		<ul style="list-style-type: none"> • Kasubag Pengelolaan PBJ • Kasubag Pengelolaan LPSE • Kasubag Pembinaan dan Advokasi

Lampiran :

**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA
ALAMAT : JL. SUROHADIKUSUMO NO. 1 PEMALANG
TELEPON/HP. : (0284) 3293187

NO. RESPONDEN	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan					Pekerjaan									
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	41 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
1			1			1		1						1											1
2				1		1		1							1									1	
3			1			1			1							1					1				
4				1		1			1							1								1	
5				1		1			1							1								1	
6			1			1			1							1					1				
7				1		1			1							1					1				
8			1			1			1							1									1
9				1		1			1					1							1				
10				1		1			1							1								1	
11				1		1			1							1								1	
12				1		1			1							1								1	
13				1		1			1					1							1				
14				1		1			1							1								1	
15			1			1			1							1								1	
16			1			1			1						1						1				
17			1			1			1								1							1	
18			1			1			1						1									1	
19			1			1			1						1									1	
20			1			1			1							1									1
21				1		1			1							1								1	
22			1			1			1							1					1				
23			1			1			1					1							1				
24			1			1			1					1							1				
25			1			1			1					1										1	
26			1			1			1					1							1				
27			1			1			1							1					1				
28				1		1			1							1						1			
29				1		1			1							1								1	
30			1			1		1								1					1				
31			1			1		1								1					1				
32				1		1			1							1								1	
33				1		1			1							1								1	
34			1			1			1							1					1				
35			1			1			1					1							1				
36			1			1			1						1						1				
37			1			1			1					1							1				
38			1			1			1							1								1	
39				1		1			1							1								1	
40				1		1			1					1							1				
41				1		1			1							1								1	
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								1	
50			1			1			1							1								1	

NO. RESPONDEN	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	41 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
51			1	1	1		1							1							1				
52				1	1		1									1							1		
53			1		1		1									1									1
54				1	1		1									1						1			
55			1		1		1							1								1			
56			1		1		1									1						1			
57				1	1		1									1							1		
58				1	1		1									1							1		
59				1	1		1									1							1		
60			1		1		1							1											1
61			1		1		1									1							1		
62			1		1		1							1				1							
63			1		1		1							1											1
64			1		1		1							1									1		
65				1	1		1									1							1		
66				1	1		1									1							1		
67				1	1		1							1											1
68			1		1		1									1						1			
69				1	1		1							1									1		
70				1	1		1									1						1			
71				1	1		1									1							1		
72			1		1		1								1										1
73			1		1		1								1							1			
74				1	1		1									1							1		
75				1	1		1									1							1		
76				1	1		1									1						1			
77				1	1		1									1									1
78				1	1		1									1							1		
79				1	1		1									1							1		
80				1	1		1									1							1		
81			1		1		1									1							1		
82			1		1		1								1							1			
83				1	1		1									1							1		
84				1	1		1									1							1		
85			1		1		1							1								1			
86				1	1		1							1								1			
87				1	1		1							1								1			
88			1		1		1									1						1			
89				1	1		1									1							1		
90			1		1		1									1						1			
91				1	1		1							1								1			
92				1	1		1									1									1
93				1	1		1									1							1		
94				1	1		1									1							1		
95			1		1		1							1								1			
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		
JUMLAH	0	0	51	49	56	44	14	86	0	0	0	0	29	8	62	1	1	0	0	42	1	46	0	10	

Keterangan

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

**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA
 ALAMAT : JL. SUROHADIKUSUMO NO. 1 PEMALANG
 TELEPON/HP. : (0284) 3293187

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
1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
8	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
14	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	4	4	2	4	
21	3	3	3	4	3	4	4	4	2	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
24	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
26	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
27	3	3	2	4	3	4	3	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
33	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
34	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
35	4	3	4	4	3	3	4	3	1	

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
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	4	3	1	
38	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
42	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
43	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
44	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
45	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
47	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
48	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
49	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
50	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
52	3	3	3	4	3	3	4	3	1	
53	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
54	3	3	3	4	3	3	4	3	1	
55	3	4	3	4	3	3	4	3	1	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	4	3	3	4	4	1	
59	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
60	3	3	3	4	3	3	4	4	2	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

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
71	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
72	3	3	3	4	3	4	4	3	2	
73	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
74	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
76	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
81	3	3	3	4	3	3	3	4	1	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
83	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
87	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
88	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
89	3	3	3	4	3	3	4	4	1	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
91	3	3	3	4	3	3	3	4	1	
92	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
93	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
94	3	4	3	4	3	4	4	4	1	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
96	3	4	2	4	3	3	4	4	4	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	310	308	310	400	307	321	344	319	306	
NRR / Unsur	3,100	3,080	3,100	4,000	3,070	3,210	3,440	3,190	3,060	
NRR tertbg/ unsur	0,344	0,342	0,344	0,444	0,341	0,356	0,382	0,354	0,340	*)
IKM Unit Pelayanan										**) 3,247
IKM Unit Pelayanan										**) 81,169

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayana
- 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	3,10
U2	Prosedur	3,08
U3	Waktu Pelayanan	3,10
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis	3,07
U6	Kompetensi Pelaksana	3,21
U7	Perilaku Pelaksana	3,44
U8	Sarana dan Prasarana.	3,19
U9	Penanganan Pengaduan,	3,06

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 :	81,17
	BAIK

Pemalang, Januari 2022.

KEPALA BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA
SETDA KABUPATEN PEMALANG

EKO ADI SANTOSO,SH
Pembina Tk.I
NIP. 19680908199803 2 006