



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG

# IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat  
Bagian Pengadaan Barang dan Jasa  
Sekretariat Daerah Kabupaten Pemalang  
Tahun 2022 Semester I



BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SETDA KABUPATEN PEMALANG  
Jalan Surohadikusumo Nomor 1 Pemalang  
Telp. 0284-3293187 Fax. 0284-322229

## 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 2022 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh 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, Juli 2022.

Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa  
Setda Kabupaten Pemalang

EKO ADI SANTOSO, SH. MKn.  
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 .....	8

2. Indeks Nilai Per-unsur Pelayanan.....	10
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat.....	10
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 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 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 2022;
- 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. Sub Koordinator Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa;
2. Sub Koordinator Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
3. Sub Koordinator 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 2022 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 Mei sampai dengan bulan Juni Tahun 2022.

### 5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa tahun 2022. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner secara daring (dalam jaringan) dan membagikan kuesioner kepada pengunjung atau tamu dari berbagai kalangan, baik dari OPD maupun penyedia barang/jasa pemerintah.

#### 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 :

- 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.

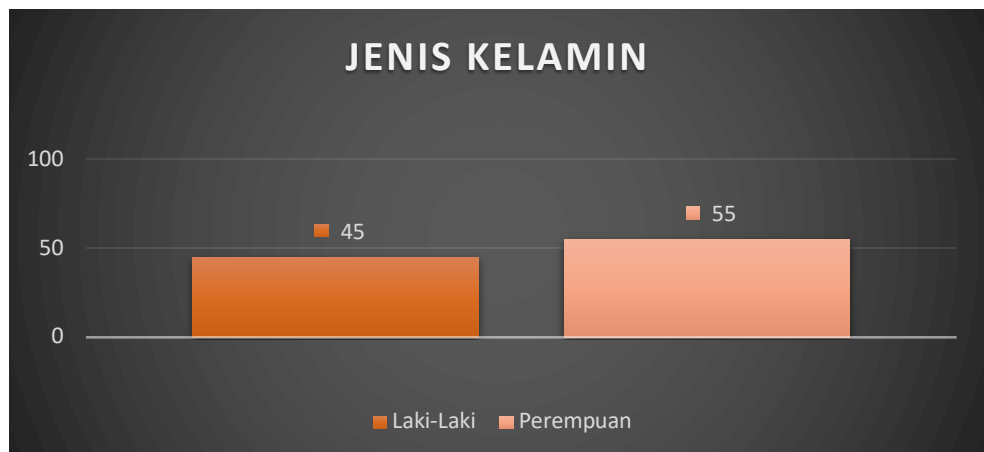
### C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa tahun 2022 ini adalah pengguna layanan di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa dalam semester 1. Diperoleh 100 responden dari 9 layanan di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

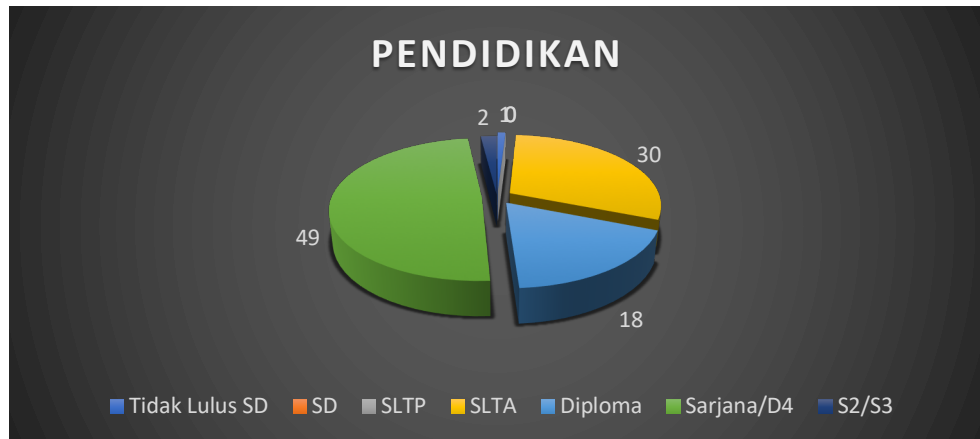
#### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa tahun 2022 dapat disampaikan sebagai berikut:

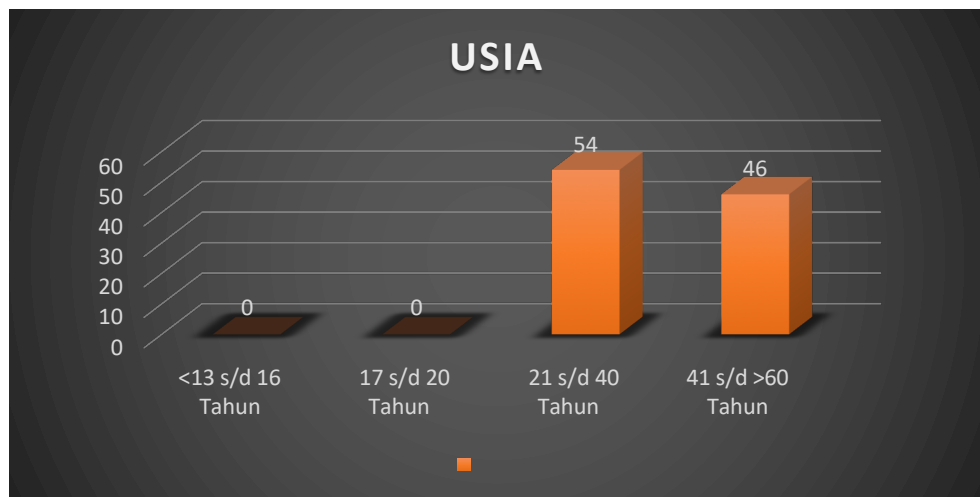
- a. Karakteristik responden pada Pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa berdasarkan jenis kelamin.



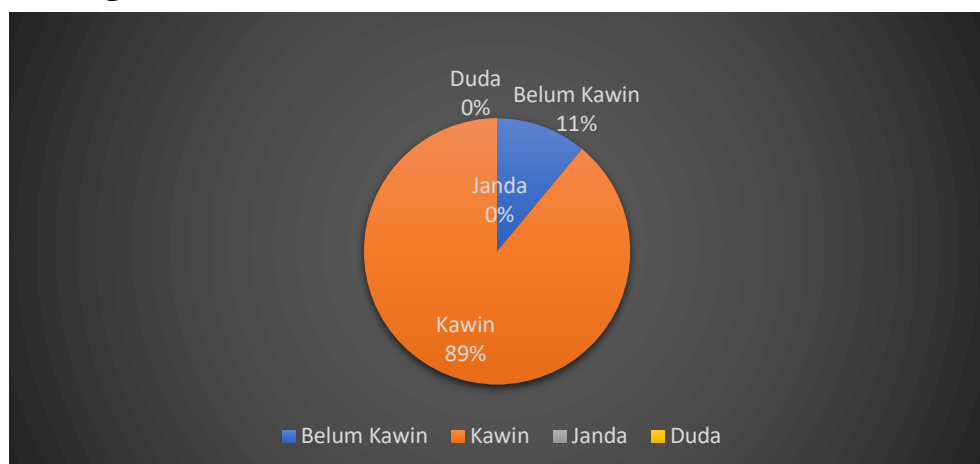
b. Karakteristik responden pada Pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa berdasarkan pendidikan.



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 2022, 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:

- a. Jika dimungkinkan layanan dipercepat prosesnya;
- b. Untuk melengkapi fasilitas pada ruang *Bidding*;
- c. Sarana dan prasarana ruang tunggu untuk diperluas agar lebih nyaman;
- d. Perlu adanya penambahan kemudahan bagi pengguna layanan yang terdesak.
- e. Konsisten terhadap waktu agar lebih dapat di pertanggungjawabkan.

### 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 Jaya :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	87,50	Baik
2	Prosedur	89,50	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	87,50	Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	85,00	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85,25	Baik
7	Perilaku Pelaksana	90,50	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	80,50	Baik
9	Penanganan Pengaduan	82,25	Baik
IKM		87,47	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, 3 layanan memperoleh predikat sangat baik dan 6 layanan memperoleh predikat 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 2022 menunjukkan kinerja sangat 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	Sub Koordinator Pengelolaan PBJ
2.	Prosedur	Membuat SOP	TW 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub Koordinator Pengelolaan PBJ</li> <li>• Sub Koordinator Pengelolaan LPSE</li> </ul>
3.	Waktu	Rapat Review Waktu Pelayanan	TW 1-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub Koordinator Pengelolaan PBJ</li> <li>• Sub Koordinator Pengelolaan LPSE</li> </ul>
4.	Biaya	-	-	-
5.	Produk	Update Aplikasi	TW 1-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sub Koordinator Pengelolaan PBJ</li> <li>• Sub Koordinator Pengelolaan LPSE</li> </ul>



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

Lampiran :

**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022 SEMESTER**

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

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tah un	17 s/d 20 Tah un	21 s/d 40 Tah un	41 s/d >60 Tah un	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		
51				1		1		1								1							1		

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	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
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	54	46	45	55	11	89	0	0	1	0	0	30	18	49	2	1	0	1	30	0	46	0	22

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 2022 SEMESTER I

UNIT PELAYANA : 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	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
7	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
8	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
9	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
10	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
11	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
13	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
14	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
16	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
17	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
19	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
20	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
21	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
22	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
23	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
24	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
27	3	3	4	4	3	3	4	4	2	
28	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
29	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
30	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
31	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
32	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
33	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
34	4	4	4	4	3	4	3	3	1	
35	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
36	3	3	3	4	4	3	4	3	2	
37	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
39	3	3	3	4	4	3	4	3	2	
40	4	4	4	4	4	4	3	3	4	

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



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
90	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
91	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
92	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
93	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
94	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
95	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
97	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
98	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
99	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
100	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	350	358	350	400	340	341	362	322	329	
NRR / Unsur	3,500	3,580	3,500	4,000	3,400	3,410	3,620	3,220	3,290	
NRR tertbg/ unsur	0,389	0,397	0,389	0,444	0,377	0,379	0,402	0,357	0,365	*)
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										**) <b>87,468</b>

**Keterangan :**

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,50
U2	Prosedur	3,58
U3	Waktu Pelayanan	3,50
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis P	3,40
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41
U7	Perilaku Pelaksana	3,62
U8	Sarana dan Prasarana.	3,22
U9	Penanganan Pengaduan,	3,29

**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**

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>87,47</b>
	<b>BAIK</b>

Pemalang, Juli 2022

KEPALA BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA  
SETDA KABUPATEN PEMALANG

EKO ADI SANTOSO, SH. MKn.  
NIP. 196809 199803 1 003

# **LAPORAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN PEMALANG  
TAHUN 2022**



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN PEMALANG  
TAHUN 2022**

## Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pemalang Tahun 2022 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pemalang Tahun 2022. 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 Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pemalang Tahun 2022.

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

Pemalang, 29 Juni 2022  
Kepala Bagian Umum Setda  
Kabupaten Pemalang



**TITO SUHARTO, S.T., M.M.**  
Pemabina Tingkat I  
NIP. 196604301997031003



## Daftar Isi

Judul .....	I
Kata Pengantar .....	II
Daftar Isi .....	III
BAB I	
Pendahuluan .....	04
A. Ringkasan Eksekutif .....	04
B. Latar Belakang .....	05
C. Tujuan .....	05
D. Metode Pelaksanaan .....	06
E. Tim Pelaksana Survei .....	06
F. Jadwal Pelaksanaan .....	06
BAB II	
Analisis dan Pembahasan .....	07
A. Analisis Penjelasan Data Kuesioner.....	07
B. Metode Pelaksanaan .....	07
1. Struktur Organisasi	
2. Sumber Daya Manusia	
3. Pengolahan dan Analisis Data	
4. Karakteristik Responden	
5. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan	
6. Saran Perbaikan dari Masyarakat	
7. Penyusunan Laporan	
8. Proses Kontrol Kualitas	
9. Rencana Tindak Lanjut	
BAB III	
Penutup .....	14
A. Kesimpulan .....	14
B. Saran .....	15
Lampiran.....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Ringkasan Eksekutif**

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Berdasarkan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa Otonomi Daerah adalah mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat diantaranya melalui peningkatan pelayanan umum. Pelayanan publik dalam otonomi daerah menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan sipil masyarakat selaku warga Negara sebagai mana di taur dalam Undang-undang republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Berdasarkan pasal 5 undang undang tersebut, bahwa ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrative yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan social, energy, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sector lain terkait. Pemerintah daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi, profesionalisme dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus diterapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

## **B. 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. Agar dapat mewujudkan sebuah pelayanan prima terhadap masyarakat di kabupaten Pematang Jaya.

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.

## **C. Tujuan**

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang Jaya Tahun 2022;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang Jaya;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang Jaya;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang Jaya;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang Jaya;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.
- g. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

#### **D. Metode Pelaksanaan**

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang tahun 2022. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

#### **E. Tim Pelaksana Survei**

Tim pelaksana SKM Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang terdiri dari:

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

#### **F. Jadwal Pelaksanaan**

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan 20 Januari – 20 Juni Tahun 2022.

## **BAB II**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Analisis Penjelasan Data Kuesioner**

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang tahun 2022 ini adalah pengguna layanan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang dalam 6 bulan terakhir. Diperoleh 166 responden dari 9 layanan masyarakat di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

#### **B. Metode Pelaksanaan**

##### **1. Struktur Organisasi**

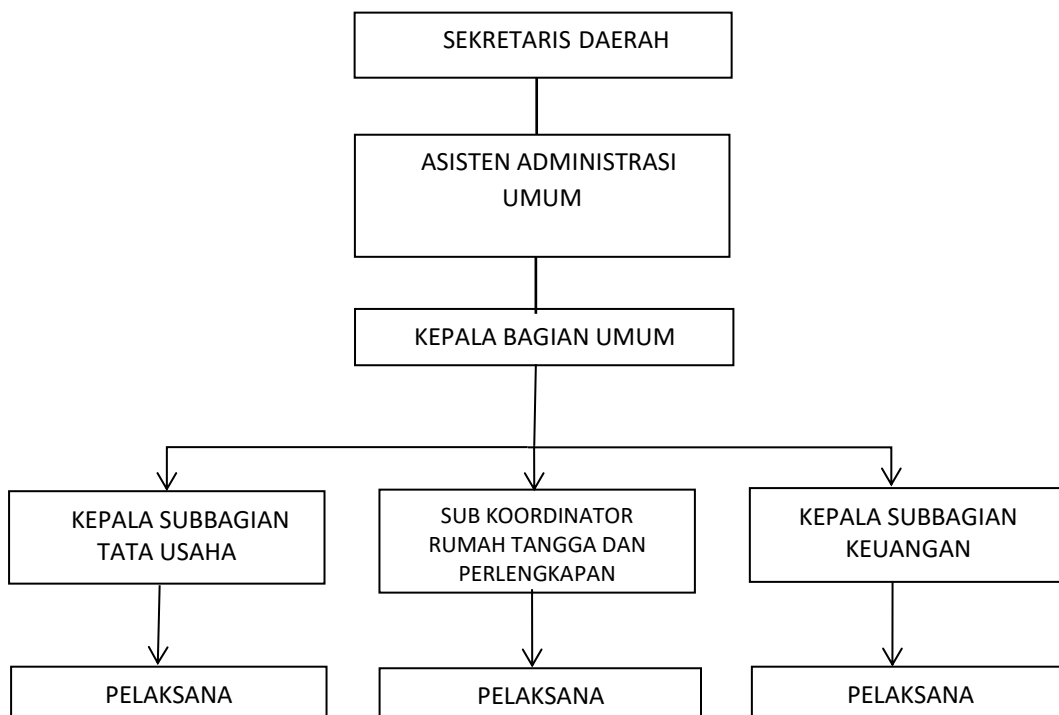
Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 69 tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Pematang Nomor 46 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang, Susunan Organisasi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang adalah:

A. Sekretaris Daerah

B. Asisten Administrasi Umum

C. Kepala Bagian Umum, terdiri:

- ❖ Subbagian Tata Usaha
- ❖ Subbagian Rumah Tangga Dan Perlengkapan
- ❖ Subbagian Keuangan



Gambar 1.1

Susunan Organisasi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten

<b>NO</b>	<b>INSTANSI</b>	<b>JUMLAH</b>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1.	Kepala Bagian	1 orang
2.	Kasubbag /subkoord	3 orang
3.	Pelaksana	65 orang
Jumlah		69 orang

## 2. Sumber Daya Manusia

Lancarnya pelaksanaan pelayanan publik sehari-hari perlu didukung dengan sumber daya manusia yang memadai dan berkualitas. Kondisi kepegawaian pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pemalang sampai dengan bulan Juni 2022 adalah sebagai berikut :  
Perincian berdasarkan jumlah personil:

Sebagai instansi yang melaksanakan kegiatan pelayanan publik ada beberapa jenis pelayanan yang diberikan yaitu:

**1. Pelayanan Surat Masuk**

(Bupati/Wakil Bupati/Sekda/Asisten/Staf Ahli Bupati)

Persyaratan:

1. Surat /Proposal

**2. Pelayanan Bantuan Perlengkapan**

(Sound System, Tenda/Layos, Dekorasi, Kursi, Genset,Panggung Dan Konsumsi)

Persyaratan:

1. Surat/Nota Dinas/Telepon Permohonan yang ditandatangani Pimpinan Lembaga/Instansi
2. Disposisi Atasan Langsung

**3. Pelayanan Peminjaman Kendaraan Dinas**

Persyaratan:

1. Surat/Nota Dinas/Telepon Permohonan yang ditandatangani pimpinan lembaga/instansi
2. Disposisi Atasan Langsung

**4. Pelayanan Verifikasi Dokumen LS (Pengadaan Barang/Jasa)**

Persyaratan:

1. Dokumen pengadaan

**3. Pengolahan dan Analisis Data**

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

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

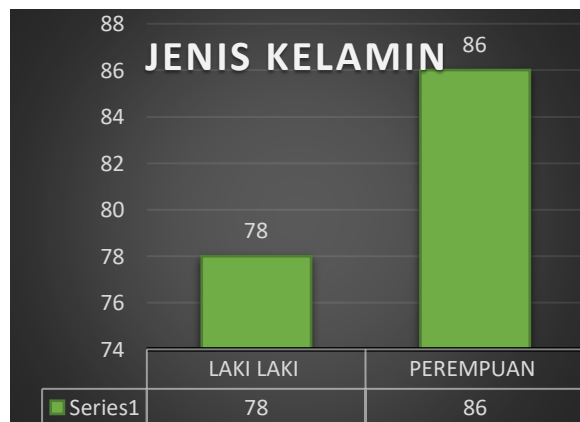
#### 4. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

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

#### 5. Karakteristik Responden

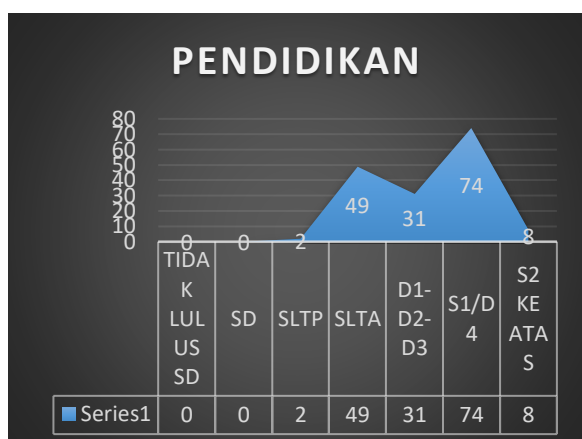
Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pemalang tahun 2022 dapat disampaikan sebagai berikut:

- Karakteristik responden pada Pelayanan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pemalang berdasarkan jenis kelamin.



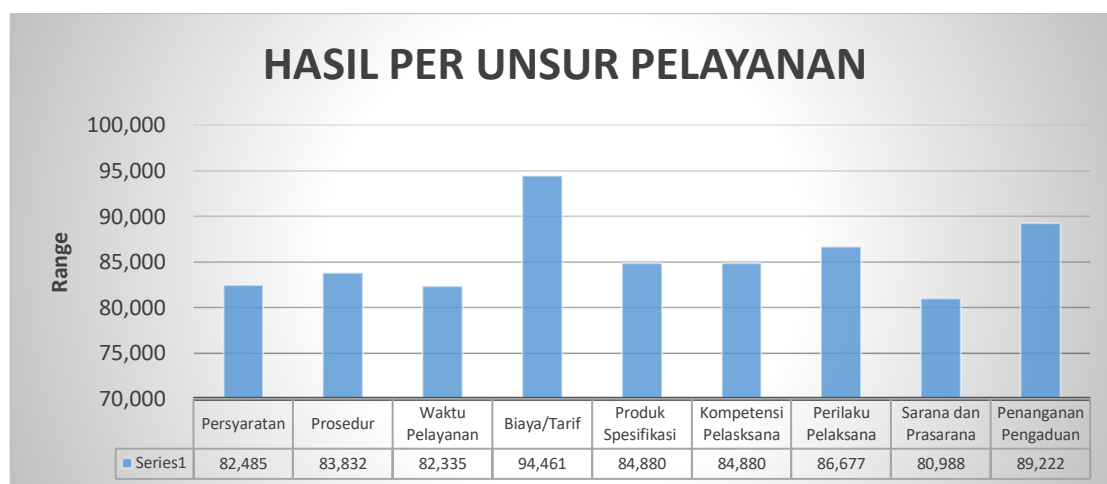


b. Karakteristik responden pada Pelayanan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang Jaya berdasarkan Pendidikan.



## 6. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang Jaya tahun 2022, indeks perunsur pelayanan meliputi:



Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat (SKM) unit Pelayanan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang Jaya, diperoleh hasil sebanyak **85,44** Sesuai dengan nilai tersebut maka pelayanan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang Jaya di kategorikan (**BAIK**) dengan beberapa perhatian pada unsur pelayanan sesuai analisa berikut:

- a. Dapat diketahui bahwa **Sarana dan Prasarana** di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten pemalang **mendapatkan nilai terendah (80,98)** sedangkan kesesuaian **Biaya/Tarif** mendapatkan nilai tertinggi **(94,46)**.
- b. Unsur **Sarana dan Prasarana (80,98)** yang memperoleh nilai terendah, dikarenakan masih belum tersedianya sarana dan prasarana di Bagian Umum berupa tempat tunggu khusus disabilitas, hal tersebut belum diadakan mengingat keterbatasan tempat untuk menempatkan tempat khusus di Bagian Umum.
- c. **Biaya/Tarif (92,78)**, perlu mendapatkan apresiasi karena memperoleh nilai direntang sembilan puluh. Hal tersebut mencerminkan bahwa masyarakat merasakan kemudahan dalam prosedur pengurusan dan biaya. Demi menjaga unsur tersebut pada mutu yang baik bahkan meningkat, diperlukan standar operasional prosedur dan pengawasan yang konsisten agar komitmen petugas dan hasil pelaksanaan petugas dapat sesuai dengan kualitas yang ditetapkan dalam standar pelayanan.
- d. Sedangkan untuk 7 unsur yang lain meskipun semua nilainya dalam rentang delapan puluh, namun tetap memerlukan perhatian lebih lagi untuk dapat meraih nilai direntang Sembilan puluh.

## **7. Saran Perbaikan dari Masyarakat**

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

- a. Lebih komunikatif dalam memberikan pelayanan
- b. Pemberian 3S (Senyum, Salam, dan Sapa)

## 8. 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 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.

## 9. 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.

## 10. Rencana Tindak Lanjut

Adalah tindak lanjut yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di pelayanan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang Jaya. Maka akan dibentuk rencana tindak lanjut untuk menangani keluhan dari masyarakat, sebagai berikut :

<b>NO</b>	<b>PRIORITAS UNSUR</b>	<b>PROGRAM/KEGIATAN</b>	<b>PENANGGUNG JAWAB</b>
1.	Sarana dan Prasarana	- Mengusulkan Pengadaan barang mebel	Sub Koordinator Rumah tangga dan Perlengkapan

## 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 Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pematang:

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	82,48	Baik
2	Prosedur	83,83	Baik
3	Waktu Pelayanan	82,33	Baik
4	Biaya/Tarif	94,46	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	84,88	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	84,88	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86,67	Baik
8	Sarana dan Prasarana	80,98	Baik
9	Penanganan Pengaduan	89,22	Baik
<b>IKM</b>		<b>85,44</b>	<b>Baik</b>

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pemalang masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 8 layanan memperoleh predikat baik dan 1 layanan memperoleh predikat sangat baik. Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
  - a. **Sarana dan Prasarana (80,98)**

Adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. interval skor pada sarana dan prasarana kategori **“Baik”**.

## **B. Saran**

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, masukan dari responden yang telah mengisi kuesioner akan dijadikan bahan evaluasi oleh Bagian Umum Sekretariat Daerah kabupaten Pemalang untuk memperbaiki pelayanan serta perbaikan dan kelengkapan sarana prasarana Bagian Umum Sekretariat Daerah kabupaten Pemalang.

- Perlu perbaikan dan pemenuhan sarana prasarana,
- Perlu Memaksimalkan layanan pengaduan dari masyarakat,
- Peningkatan pelayanan yang Komunikatif

## LAMPIRAN KUESIONER

### KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022

NAMA UNIT PELAYANAN	BAGIAN UMUM SETDA KAB. PEMALANG
---------------------	---------------------------------

**PETUNJUK PENGISIAN:**

- 1 Tulis data Saudara pada kolom/bans yang tersedia dan **lingkari kode** angka pilihan yang tersedia!
- 2 Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
- 3 Benarkan 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"/>
Pendidikan Terakhir	1 Tdk Lulus SD	3. SLTP	5. D1-D2-D3	7. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan	1. Pelajar	3. Buruh	5. Petani	7. PNS/BUMN/()	<input type="checkbox"/>
	2. Pedagang	4. Wiraswasta	6. TNI/POLRI/PNS	8. Lainnya.....	<input type="checkbox"/>

#### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?			
	P *)		P *)
1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di Bagian Umum Setda Kab. Pemalang?		6. Bagaimana Kemampuan Petugas di Bagian Umum Setda Kab. Pemalang?	
a. Tidak sederhana	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang sederhana	2	b. Kurang mampu.	2
c. Sederhana	3	c. Mampu	3
d. Sangat sederhana	4	d. Sangat mampu.	4
2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di Bagian Umum Setda Kab. Pemalang?		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 Bagian Umum Setda Kab. Pemalang?		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. Seluruh Pelayanan pada Bagian Umum Setda Kab. Pemalang TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS. Apakah sudah sesuai ?		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)

#### 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  
2022**

UNIT  
PELAYANAN

ALAMAT  
TELEPON

: BAGIAN UMUM  
SEKRETARIAT  
DAERAH  
KABUPATEN  
PEMALANG  
: JL.  
SUROHADIKUSUMO  
NO 1  
: (0284) 325116

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



**INSI RUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

**PADA UNIT  
PELAYANAN  
PUBLIK DI  
LINGKUNGAN  
PEMERINTAH  
KABUPATEN  
PEMALANG  
TAHUN 2022**

**UNIT  
PELAYANAN**

**ALAMAT  
TELEPON**

**: BAGIAN UMUM  
SEKRETARIAT  
DAERAH  
KABUPATEN  
PEMALANG  
: JL.  
SUROHADIKUSUMO  
NO 1  
: (0284) 325116**

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
51	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
52	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
55	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
59	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
60	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
63	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
64	3	4	3	3	4	3	3	2	3	
65	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
68	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
69	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
70	3	4	4	4	3	3	4	3	1	
71	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
72	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
73	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
77	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
78	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
79	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
80	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
81	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
82	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
84	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
85	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
86	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
88	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
89	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
90	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
94	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
97	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
98	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
103	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
108	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
109	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
110	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
111	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
112	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
114	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
115	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
117	4	4	4	3	4	4	4	2	2	
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
119	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
120	4	3	3	4	3	3	3	3	3	

119	4	3	3	4	3	3	4	3	3
120	4	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	4	3	4
123	3	4	4	4	3	4	4	3	4
124	3	4	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	4	3	3	4	3	4	4
126	3	4	3	4	3	3	4	3	3
127	3	3	4	4	3	4	4	3	4
128	1	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	3	3	3	3
130	3	3	3	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3
132	4	3	4	4	3	3	3	2	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3
136	3	3	4	4	4	3	4	3	3
137	3	3	3	4	3	3	4	4	4
138	4	4	4	4	4	3	3	3	4
139	4	3	3	4	4	4	4	3	4
140	4	3	4	4	4	4	4	3	4
141	3	3	3	4	3	3	4	3	4
142	3	3	4	4	3	3	3	3	4
143	4	4	3	4	4	3	3	3	3
144	3	3	4	4	3	4	3	3	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	4	3	3	3	3	3	3
147	4	3	3	4	4	4	3	3	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	4	4	3	4	4	3	4	3	3
150	3	4	3	4	4	4	4	4	3
151	3	4	3	4	3	4	4	4	3
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4
153	3	3	3	4	3	4	3	4	3
154	3	3	4	4	4	3	3	4	4
155	4	3	3	4	4	3	4	3	4
156	4	3	4	4	3	4	3	4	3
157	3	4	4	4	4	3	4	4	3
158	4	3	4	4	3	4	3	3	4
159	2	4	2	3	3	4	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	4
161	3	3	4	3	4	3	3	3	3
162	3	3	3	4	3	3	4	3	4
163	4	3	3	4	4	3	4	3	4
164	4	3	4	4	3	4	3	4	3
165	3	4	4	4	4	3	4	4	3
166	4	3	4	4	3	4	3	3	4
SNilai /Unsur	551	560	550	631	567	567	579	541	596
NRR / Unsur	3.299	3.353	3.293	3.778	3.395	3.395	3.467	3.240	3.569
NRR tertbg/ unsur	0.366	0.372	0.366	0.419	0.377	0.377	0.385	0.360	0.396
<b>IKM Unit Pelayanan</b>									
**)									
<b>85.443</b>									

**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
- = Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR Per Unsur = Jumlah kuesioner yang terisi
- = NRR per unsur x 0,111
- NRR tertimbang per unsur

**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	3.299
U2	Prosedur	3.353
U3	Waktu Pelayanan	3.293
U4	Biaya/Tarif	3.778
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.395
U6	Kompetensi Pelaksana	3.395
U7	Perilaku Pelaksana	3.467
U8	Sarana dan Prasarana.	3.240
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	3.569

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>85.443</b>
	<b>BAIK</b>