



**INSPEKTORAT
KAB. PEMALANG**

Laporan

Survey Kepuasan Masyarakat

Semester I Tahun 2025



inspektorat.pemalangkab.go.id

Jl. Pemuda No. 44 Pemalang

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Kabupaten Pematang Semester I Tahun 2025 sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan SKM merupakan wujud komitmen Inspektorat untuk lebih meningkatkan partisipasi publik dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga menghasilkan kebijakan yang lebih obyektif, tidak diskriminatif dan selaras dengan kebutuhan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 yang telah dilaksanakan oleh Inspektorat pada bulan Maret 2025 sampai dengan bulan Juni 2025, menggunakan instrumen pengukur kepuasan masyarakat berupa kuesioner yang memuat pertanyaan 9 (Sembilan) Unsur Kepuasan Masyarakat meliputi : Persyaratan, Sistem Mekanisme Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, dan Sarana Prasarana. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dalam laporan penyelenggaraan SKM ini kami menyusun pula Rencana Tindak Lanjut (RTL) perbaikan terhadap 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai paling rendah meliputi unsur waktu pelayanan, unsur sarana prasarana dan unsur produk spesifikasi. sehingga dapat meningkatkan IKM pada semester berikutnya.

Selanjutnya dalam rangka akuntabilitas kepada publik maka IKM dan RTL telah kami publikasikan secara *offline* pada Ruang Pelayanan yang mudah dilihat oleh masyarakat dan secara *online* yaitu pada website dan media sosial Inspektorat..

Pematang, 20 Juni 2025

Inspektur Kabupaten Pematang



EDY SUSILO TEMU RAHARJO, S.T.
Pembina Tingkat I

NIP. 19771006 200501 1 005

Daftar Isi

Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I	
Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar	1
C. Maksud dan Tujuan	1
D. Prinsip	2
E. Manfaat	2
BAB II	
Pengumpulan Data SKM	3
A. Pelaksana SKM	3
B. Metode Pengumpulan Data	8
C. Jenis Layanan Yang Disurvei	4
D. Lokasi Pengumpulan Data	4
E. Waktu Pelaksanaan SKM	4
F. Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	
Hasil Pengolahan Data Skm	6
A. Metode Pengolahan Data	6
B. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	6
C. Jumlah Responden SKM	6
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan	7
BAB IV	
Analisis Hasil SKM	8
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur	9
B. Rencana Tindak Lanjut	9
C. Tren Nilai SKM	10
BAB IV	
Kesimpulan	11
Lampiran I	
1. Kuesioner SKM	12
2. Instrumen Pengolahan Data	13
3. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM	14
4. Publikasi IKM di Ruang Pelayanan Website dan Media Sosial	15
5. Bukti Dukung Pelaksanaan Rencana Tindaklanjut Hasil SKM	15
Lampiran II	
Rekapitulasi Laporan Penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2024	16

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memberikan pedoman bagi Penyelenggara Pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam pengukuran kinerja pelayanan publik. Salah satu kebijakan untuk mengoptimalkan peran publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap semua jenis layanan yang diterima oleh pengguna layanan.

Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan pelayanan secara terus menerus sesuai harapan pengguna layanan.

B. Dasar

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud dari kegiatan SKM pada Inspektorat, adalah :
 - a. Memetakan tingkat kepuasan masyarakat pada setiap jenis layanan yang diselenggarakan oleh Inspektorat sesuai persepsi pengguna layanan;
 - b. Mengidentifikasi harapan masyarakat untuk orientasi kebijakan pelayanan publik di Inspektorat;
 - c. Sebagai media peningkatan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara berkelanjutan.
2. Tujuan penyelenggaraan SKM adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pada Inspektorat.

D. Prinsip

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memperhatikan prinsip sebagai berikut :

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 antara lain :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui 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. Untuk mengetahui 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 PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Inspektorat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tertuang dalam SK Inspektur Kabupaten Pematang Nomor 700.1.2.4 / 005 / TAHUN 2025 dengan komposisi Tim sebagai berikut :

NO	KEDUDUKAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1.	Inspektur	Pengarah	
2.	Sekretaris	Ketua	
3.	Kasubag PKU	Sekretaris	
4.	JFU pada subbag PKU	Anggota	

B. Metode Pengumpulan Data

Guna pengumpulan data maka Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat membagikan kuesioner secara manual dan/atau melalui *google form* kepada responden yang telah menerima jenis layanan di masing-masing unit layanan. Kuesioner berisi 9 (Sembilan) daftar pertanyaan unsur SKM sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/ Tarif

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Jenis Layanan yang disurvei

Jenis layanan yang tersedia pada Inspektorat meliputi :

1. Layanan Assurance (Penjaminan Kualitas);
2. Layanan Consulting (Konsultasi);
3. Layanan Pengaduan Masyarakat;
4. Layanan Permohonan Narasumber;
5. Layanan Permohonan Informasi Data;

Jenis layanan yang disurvei meliputi:

1. *Layanan Assurance (Penjaminan Kualitas);*
2. *Layanan Consulting (Konsultasi)*

D. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data berada pada Inspektorat dan instansi yang di survei. Surveyor menjelaskan tujuan survei dan memberikan panduan pengisian kuesioner kepada responden agar dapat diperoleh data yang akurat dan obyektif. Selanjutnya hasil pengisian kuesioner dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

E. Waktu Pelaksanaan SKM

menyelenggarakan SKM pada bulan Pebruari sampai dengan Juni tahun 2025 dengan rincian waktu sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	3 Pebruari 2025
2.	Pengumpulan Data	Maret – Mei 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	6 Juni 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	20 Juni 2025

F. Penentuan Jumlah Responden

Untuk menentukan jumlah responden yang akan disurvei, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima/pengguna layanan (jumlah pemohon) per jenis pelayanan pada Inspektorat berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester II tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Inspektorat dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 163 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017). Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan* maka jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM Semester I Tahun 2025 adalah 163 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing - masing unsur layanan. 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 :

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

B. 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

C. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 163 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	PEKERJAAN	SD KE BAWAH		
		SLTP	9 orang	5,5 %
		SLTA	60 orang	36,8 %
		DIII	2 orang	1,2 %
		SI	91 orang	55,8 %
		S2	1 orang	0,2 %
2.	PEKERJAAN	PNS	71 orang	43,6 %
		TNI	1 orang	0,6 %
		SWASTA	11 orang	6,7 %
		LAINNYA	80 orang	49,1 %
3.	JENIS LAYANAN	LAYANAN CONSULTING	87 orang	53,7 %
		LAYANAN ASSURANCE	75 orang	46,3 %

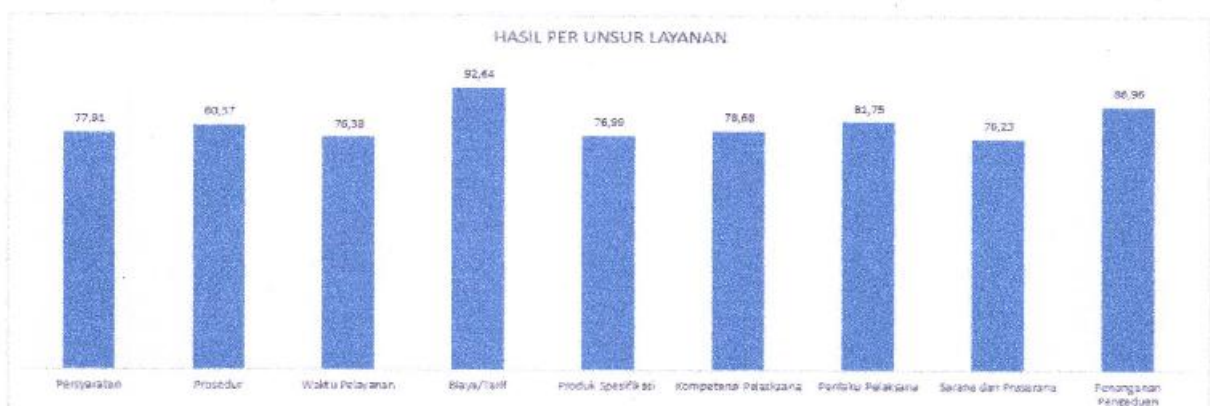
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Semester I Tahun 2025 sebaran nilai per unsur SKM pada Layanan di Inspektorat sebagai berikut :

Tabel 1 Nilai per unsur SKM pada Layanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	77,91	80,37	76,38	92,64	76,99	78,68	81,75	76,23	86,96
Kategori	Baik	Baik	Krg Baik	Sgt Baik	Baik	Baik	Baik	Krg Baik	Baik
IKM Unit Layanan	Nilai 80,80 Kategori BAIK								

Gambar 1 Grafik Nilai per Unsur SKM pada Layanan



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Inspektorat Kabupaten Pematang Jaya sebagai berikut

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	77,91	Baik
2	Prosedur	80,37	Baik
3	Waktu Pelayanan	76,38	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	92,64	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	76,99	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	78,68	Baik
7	Perilaku Pelaksana	81,75	Baik
8	Sarana Prasarana	76,23	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	86,96	Baik
	IKM	80,80	BAIK

Tabel di atas menggambarkan sebaran nilai per unsur SKM pada layanan di Inspektorat Kabupaten Pematang Jaya sebagai berikut :

1. Terdapat 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai terendah hasil pengukuran kepuasan masyarakat pada layanan yaitu unsur waktu pelayanan, unsur sarana prasarana dan unsur produk spesifikasi;
2. Terdapat 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai tertinggi hasil pengukuran kepuasan masyarakat pada layanan yaitu unsur biaya/tarif, unsur penanganan pengaduan dan unsur perilaku pelaksana.

Beberapa permasalahan layanan publik pada Inspektorat Kabupaten Pematang yang telah kami inventarisir berdasarkan hasil penyelenggaraan SKM Semester I Tahun 2025 dan berdasarkan pengaduan yang masuk pada kanal pengaduan adalah sebagai berikut :

1. Mudah-mudahan ruang pelayanan diperbesar, ada tambahan PC & printer dan AC;
2. Terus tingkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan seksama;
3. Agar meningkatkan kualitas;
4. Evaluasi & sosialisasi kepada masyarakat lebih ditingkatkan;
5. Tetap optimalkan dalam pelayanan;
6. Proses pendaftaran sampai penanganan dipercepat lagi;
7. Mohon tingkatkan sosialisasi layanan kepada masyarakat;
8. Perlunya pelayanan publik dengan menggunakan teknologi;
9. Adakan pelatihan rutin bagi petugas untuk meningkatkan kompetensi & sikap melayani;
10. Perlunya kecepatan pelayanan publik menggunakan teknologi

B. Rencana Tindak Lanjut

1. Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025

Dengan memperhatikan hasil SKM Semester I Tahun 2025 pada Layanan Inspektorat Kabupaten Pematang maka guna peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester berikutnya telah disusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) Perbaikan sebagai berikut :

No	Prioritas Urutan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggungjawab
1.	Waktu Pelayanan	1. Peningkatan kompetensi melalui Diklat /workshop/ Bimtek/ Seminar 2. Usulan Penambahan SDM	Tahun Anggaran 2026	Kasubbag Program Keuangan dan Umum
2.	Sarana Prasarana	Usulan kegiatan pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana	Perubahan 2025 dan APBD 2026	Subko Perencana
3.	Produk spesifikasi	Update SIMWAS	2025	Kasubbag Evalap

2. Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024

Inspektorat Kabupaten Pemalang sebagaimana tersaji dalam visualisasi berikut:

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	SUDAH DITINDAKLAN JUTI /BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI DUKUNG
1.	Peningkatan kompetensi melalui Uji Kompetensi JFA	SUDAH	Semester I Maret 2025	
2.	Penambahan SDM CPNS (40 orang)	SUDAH	Semester I April 2025	

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan kinerja unit pelayanan publik secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan secara berkelanjutan maka dapat kami visualisasikan Tren Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan pada Inspektorat Kabupaten Pemalang melalui grafik berikut :



BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan data penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 pada Inspektorat Kabupaten Pemalang dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan pada Inspektorat termasuk dalam kategori Baik;
2. Unsur SKM yang perlu mendapatkan prioritas dalam perbaikan pada layanan adalah unsur waktu pelayanan, unsur sarana prasarana dan unsur produk spesifikasi;
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan pada Inspektorat Kabupaten Pemalang dengan nilai 80,80 mengalami penurunan sebesar 2,51 dibandingkan IKM pada Semester II Tahun 2024 yang memperoleh IKM sebesar 83,31
4. Inspektorat Kabupaten Pemalang sudah melaksanakan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024.

LAMPIRAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2025 PADA INSPEKTORAT KABUPATEN PEMALANG

1. Kuesioner SKM pada Inspektorat Kabupaten Pemalang

link : <https://forms.gle/XUZv1tMq1KXb564H6>

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2025

NAMA UNIT PELAYANAN	1. ASSURANCE (PENJAMINAN KUALITAS) 2. CONSULTING (KONSULTASI)
---------------------	--

PETUNJUK PENGISIAN:

- Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!
- Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
- Benarkan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!
- Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
- Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menanganinya!
- Isian Saudara dijaga kerahasiaannya!

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Disyoreh Petugas
Nama (boleh kosong)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur tahun	<input type="checkbox"/>
JenisKelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin 3. Janda 4. Duda	<input type="checkbox"/>
PendidikanTerakhir	1. Tdk Lulus SD 3. SLTP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SLTA 6. S-1/D4	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan	1. Pelajar 3. Buruh 5. Petani 7. PNS/PPPK/BUMD 2. Pedanang 4. Wiraswasta 6. TNI/POLRI 8. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN DI INSPEKTORAT KABUPATEN PEMALANG

	P ^{*)}		P ^{*)}
1. bagaimana pendapat saudara kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	b. bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara Kemudahan Prosedur Pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara Kecepatan Waktu Pelayanan di unit ini? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran, SMS Center, dll) ? a. Tidak ada b. Ada tapi kurang berfungsi c. Berfungsi tapi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil Pelayanan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

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

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Pemalang

3. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM



Rekapitulasi Laporan Penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2024

No	Unit Kerja	Nilai SKM
1	Sekretariat DPRD	85,41
2	Inspektorat	83,31
3	Dindikbud	85,14
4	Disparpora	85,06
5	Dinkes	89,02
6	Dinsos	86,30
7	Disdukcatpil	92,68
8	Dinpermasdes	81,73
9	DPMPTSP	89,70
10	Diskoperindag	80,66
11	Disnaker	85,62
12	DPU TR	86,16
13	Disperkim	84,52
14	Dishub	81,97
15	DLH	80,24
16	Dispertan	84,29
17	Disperik	87,5
18	Dinpusarda	85,01
19	Satpol PP	81,74
20	Bappeda	87,62
21	BPKAD	84,77
22	Bapenda	82,14
23	BKD	83,95
24	Bakesbangpol	87,16
25	BPBD	87,14
26	Diskominfo	76,83
27	Kecamatan Pematang	86,42
28	Kecamatan Taman	85,41
29	Kecamatan Petarukan	85,35
30	Kecamatan Comal	85,64
31	Kecamatan Ampelgading	88,22
32	Kecamatan Bodeh	82,88
33	Kecamatan Ulujami	88,84
34	Kecamatan Bantarbolang	82,76
35	Kecamatan Randudongkal	93,37
36	Kecamatan Warungpring	88,01
37	Kecamatan Moga	88,71
38	Kecamatan Pulosari	83,55
39	Kecamatan Belik	85,78
40	Bagian Tapem	81,8

No	Unit Kerja	Nilai SKM
41	Bagian Hukum	81,25
42	Bagian PBJ	83,45
43	Bagian Kesra	85,66
44	Bagian Umum	86,62
45	Bagian Organisasi	90,20
46	Bagian Adpemb	77,7
47	Bagian Perekonomian	79,88
48	Puskesmas Banyumudal	83,46
49	Puskesmas Warungpring	85,20
50	Puskesmas Watukumpul	83,13
51	Puskesmas Cikadu	85,38
52	Puskesmas Pulosari	88,83
53	Puskesmas Belik	84,07
54	Puskesmas Bantarbolang	82,25
55	Puskesmas Randudongkal	81,04
56	Puskesmas Kalimas	88,71
57	Puskesmas Paduraksa	81,42
58	Puskesmas Mulyoharjo	82,59
59	Puskesmas Banjardawa	86,37
60	Puskesmas Kabunan	80,03
61	Puskesmas Jebed	84,10
62	Puskesmas Petarukan	81,71
63	Puskesmas Karangasem	86,27
64	Puskesmas Klareyan	81,25
65	Puskesmas Kebandaran	83,46
66	Puskesmas Jatiroyom	80,93
67	Puskesmas Losari	88,38
68	Puskesmas Purwoharjo	84,14
69	Puskesmas Sarwodadi	80,70
70	Puskesmas Rowosari	89,49
71	Puskesmas Mojo	84,25
72	Kelurahan Beji	84,5
73	Kelurahan Bojongbata	82,27
74	Kelurahan Kebondalem	82,55
75	Kelurahan Widuri	81,63
76	Kelurahan Sugihwaras	88
77	Kelurahan Paduraksa	88,5
78	Kelurahan Wanarejan Selatan	88,05
79	Kelurahan Pelutan	82,5
80	Kelurahan Purwoharjo	84,22
81	SMPN 6 Pernalang	89,75
82	SMPN 1 Belik	77,84
83	SMPN 1 Watukumpul	83,63
84	SMPN 2 Randudongkal	76,89
85	SMPN 5 Taman	83,95
86	SMPN 3 Ulujami	83,58
87	SMPN 1 Moga	81,10
88	SMPN 2 Belik	77,22

No	Unit Kerja	Nilai SKM
89	SMPN 4 Pematang	80,57
90	SMPN 2 Ampelgading	81,32
91	SMPN 5 Pematang	78,5
92	SMPN 4 Randudongkal	79,28
93	RSUD dr M ASHARI	88,31
94	BANK Pematang	82,26
95	LKM BKD	78,76
96	PDAM	91,78