

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN WARUNGPRING
KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 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. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kecamatan Warungpring Kabupaten Pematang Jaya menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kecamatan Waqrungring Kabupaten Pemalang. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kecamatan Warungpring Kabupaten Pemalang yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 59 orang dan sampel sebanyak 59 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 59 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	38	64%
		Perempuan	21	36%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	2	3%
		D1/D2/D3	16	27%
		D4/S1	34	58%
		S2	7	12%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	25	42%
		TNI	5	1%
		POLRI	0	0%
		Wiraswasta	31	53%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	2	3%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	2%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%

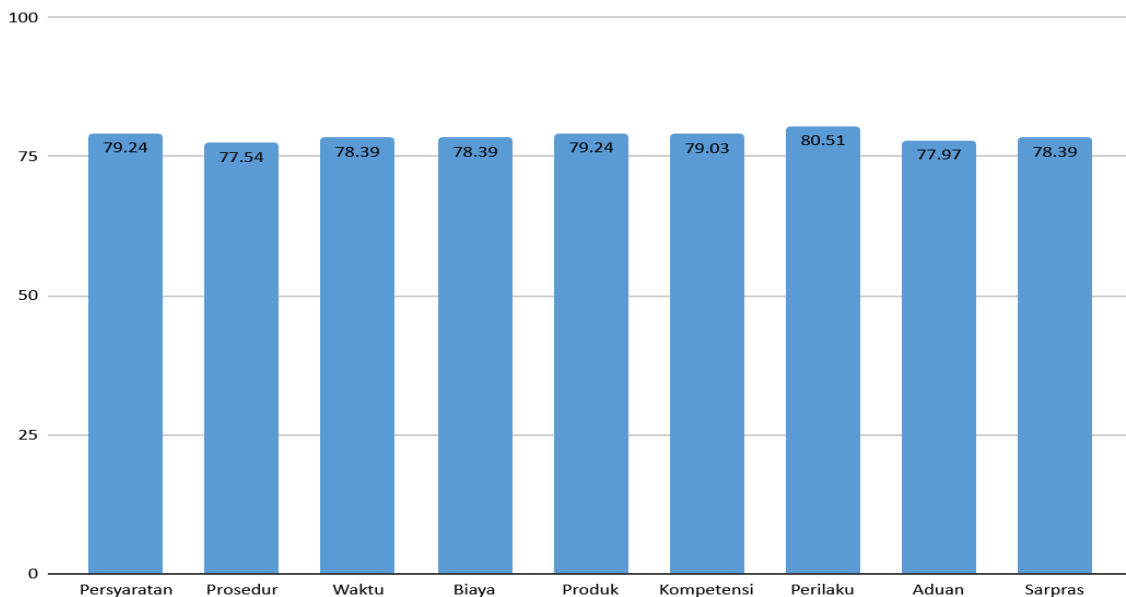
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	59	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi		Perilaku		Aduan	Sarpras		IKM Per Jenis Layanan
								a	b	a	b		a	b	
1.	Ahli Waris	5	3.20	3.00	3.00	3.00	3.00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3.02
2.	Koordinasi	2	3.50	3.50	3.50	3.00	3.00	3.00	3.00	3.50	3.50	3.00	3.00	3.00	3.21
3.	Layanan Dispensasi	22	3.09	3.05	3.14	3.23	3.18	3.27	3.14	3.32	3.18	3.14	3.23	3.14	3.17
4.	Legalisasi Surat	23	3.22	3.17	3.13	3.13	3.22	3.17	3.13	3.22	3.22	3.17	3.13	3.17	3.17
5.	Mengantar Surat	1	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
6.	Mengantar Undangan	1	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
7.	Mengirim Potongan	1	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
8.	Mengirim Surat PMI	1	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.50
9.	Pindah Datang	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.33	3.33	3.33	3.33	3.00	3.00	3.00	3.11
	Grand Total	59	3.17	3.10	3.14	3.14	3.17	3.19		3.14		3.24	3.20		3.12

Rerata IKM Per Unsur	3,17	3,10	3,14	3,14	3,17	3,16	3,22	3,12	3,14	
Rerata IKM Konversi Per Unsur	79,24	77,54	78,39	78,39	79,24	79,03	80,51	77,97	78,39	
IKM OPP	3,15									
IKM Konversi OPP	78,74									
Mutu Unit OPP	B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek prosedur layanan dan aduan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 77,54. Selanjutnya aduan layanan mendapatkan nilai 77,97 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa prosedur layanan dirasa kurang sederhana. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

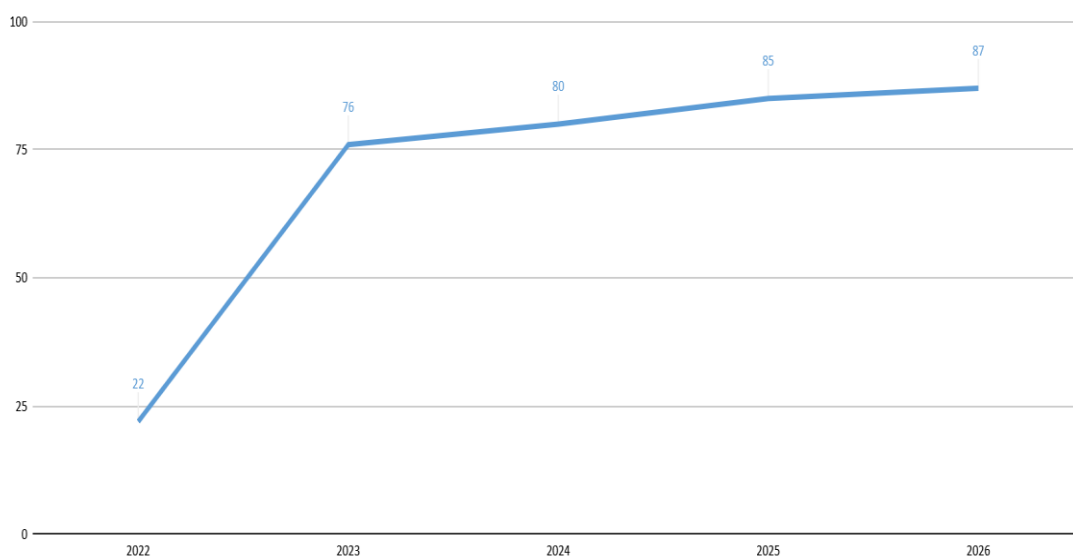
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan prosedur layanan,

meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No .	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur	Dilakukan Pelayanan satu pintu	TW 1- 4	Kasi Pelayanan
2	Penanganan Pengaduan	Disiapkan ruang pengaduan secara langsung dan bisa juga melalui on line	TW 1- 4	Kasi Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Warungpring Kabupaten Pemalang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Warungpring Kabupaten Pematang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kecamatan Warungpring Kabupaten Pemalang periode Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	87,37
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,60
3	Waktu Penyelesaian	86,86
4	Biaya/Tarif	94,07
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,18
6	Kompetensi Pelaksana	89,69
7	Perilaku Pelaksana	89,43
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,91
9	Sarana dan Prasarana	90,72

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Warungpring Kabupaten Pemalang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Menyederhanakan semua persyaratan	sudah	Menyusun SOP Baru	
2	Terlaksananya pelayanan satu pintu	sudah	Rehab Kantor Pelayanan	
3	Mempercepat waktu pelayanan	sudah	Menyusun SOP Baru	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 59 orang mengisi SKM pada Kecamatan Warungpring Kabupaten Pemalang di tahun 2026. Layanan legalisasi surat menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 23 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Warungpring Kabupaten Pemalang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 78,74. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Warungpring Kabupaten Pemalang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur dan Penanganan Pengaduan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Warungpring Kabupaten Pemalang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75 %
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Rencana Tindak Lanjut pada Evaluasi Standar Pelayanan Publik belum terlaksana dikarenakan baru akan dilaksanakan di triwulan IV tahun 2026 yaitu dengan merehab kantor Pelayanan.

Warungpring, 158 Mei 2026



CAMAT WARUNGPRING

AGUS SYARIF NURHADI, SH

NIP. 19680813 199903 1 005

LAMPIRAN

1.Koesioner

TEMPLATE KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT			
1. Kuesioner Layanan Offline			
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN WARUNGPRING			
A. JENIS LAYANAN : _____			
B. IDENTITAS RESPONDEN			
Nama	:	_____	
Email	:	_____	
No. Telepon	:	_____	
Tanggal Menerima Layanan : _____ Isi dengan format YYYY-MM-DD. Contoh: 2025-02-11			
Pendidikan : Lingkari angka pilihan Anda. 1. Tidak sekolah 2. SD/Sederajat 3. SMP/Sederajat 4. SMA/Sederajat 5. D1/D2/D3 6. D4/S1 7. S2 8. S3		Usia : _____	
Pekerjaan :			
1. ASN 2. TNI/ POLRI	3. Swasta 4. Wirausaha 5. Ibu Rumah Tangga	6. Pelajar/Mahasiswa 7. Petani/Nelayan 8. Pekerja Lepas/Freelance	9. Pensiunan 10. Tidak Bekerja 11. Lainnya
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? 1. Ya 2. Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Intelektual		☐ Disabilitas Mental ☐ Disabilitas Sensorik	

C. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju
- 6a. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju
- 6b. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju
- 7a. Petugas melayani saya dengan ramah
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju
- 7b. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju
8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju
- 9a. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Setuju
 4. Sangat setuju
- 9b. Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

- Kritik dan Saran:

- Pada skala 1 sampai 10, di mana 1 berarti tidak percaya sama sekali dan 10 berarti sangat percaya, seberapa besar tingkat kepercayaan Anda terhadap pemerintah pusat? _____
- Pada skala 1 sampai 10, di mana 1 berarti tidak percaya sama sekali dan 10 berarti sangat percaya, seberapa besar tingkat kepercayaan Anda terhadap pemerintah daerah? _____

**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2026**

NAMA UNIT PELAYANAN _____

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan **lingkari kode** angka pilihan yang tersedia!
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
3. Berikan penilaian pelayanan dengan **melingkari** kode huruf pilihan yang tersedia!
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!
6. Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		D diisi oleh Petugas
Umur	 tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐ ☐
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin 3. Janda 4. Duda	☐ ☐
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD 3. SLTP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SLTA 6. S-1/D4	☐ ☐
Pekerjaan	1. Pelajar 3. Buruh 5. Petani 7. PNS/BUMN/D 2. Pedagang 4. Wiraswasta 6. TNI/POLRI/PNS 8. Lainnya.....	☐ ☐

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

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

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

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

2. Dokumentasi pengisian kuesioner

