



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TEGAL**

**#bangga
melayani BerAKHLAK**
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TEGAL

SEMESTER I TAHUN 2025



Lokasi

📍 **Slawi**
JL. Ade Irma Suryani No. 2 Slawi Tegal,
Jawa Tengah

Hubungi Kami

 [kpu_kabtegal](#)

 [KPU Kabupaten Tegal](#)

 [KPUD Kabupaten Tegal](#)

 [kab-tegal.kpu.go.id](#)

 [kpu_tegalkab](#)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuisisioner	1
2. Hasil Pengolahan Data.....	8
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	11

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tegal sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan

sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Publik yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tegal

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit 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 pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tegal dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tegal adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tegal yaitu :

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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekam secara otomatis di google drive. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari s.d Juni 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tegal. Jumlah Responden yang terkumpul dalam satu periode 50 (Lima Puluh). Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 50 (lima puluh) Sampel.

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

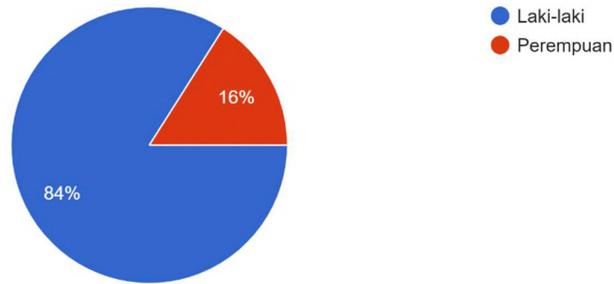
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 (Lima Puluh) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

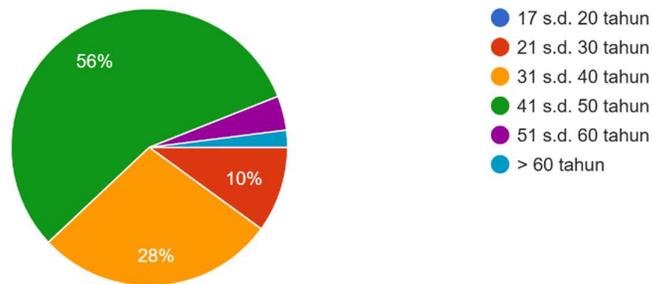
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	42	84 %
		PEREMPUAN	8	16 %
2	PENDIDIKAN	SLTA	21	42%
		DIII	2	4%
		SI	23	46%
		S2	4	8 %
3	PEKERJAAN	PNS	9	18 %
		WIRSAUSAHA	10	20%
		SWASTA	15	30%
		LAINNYA	16	32%

Jenis Kelamin
50 jawaban



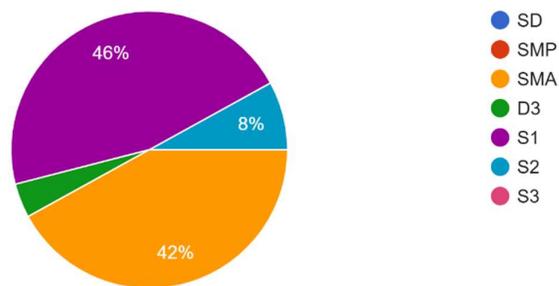
Gambar Grafik. 1. Jenis Kelamin

Usia
50 jawaban



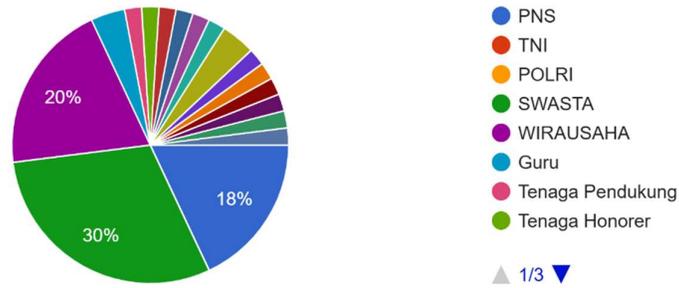
Gambar Grafik 2. Usia

Pendidikan Terakhir
50 jawaban



Gambar Grafik.3. Pendidikan Terakhir

Pekerjaan
50 jawaban



Gambar Grafik. 3 Pekerjaan

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,46	3.50	3.40	3.96	3,40	3.48	3.44	3.16	3.80
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan		87,78 (B atau BAIK)								

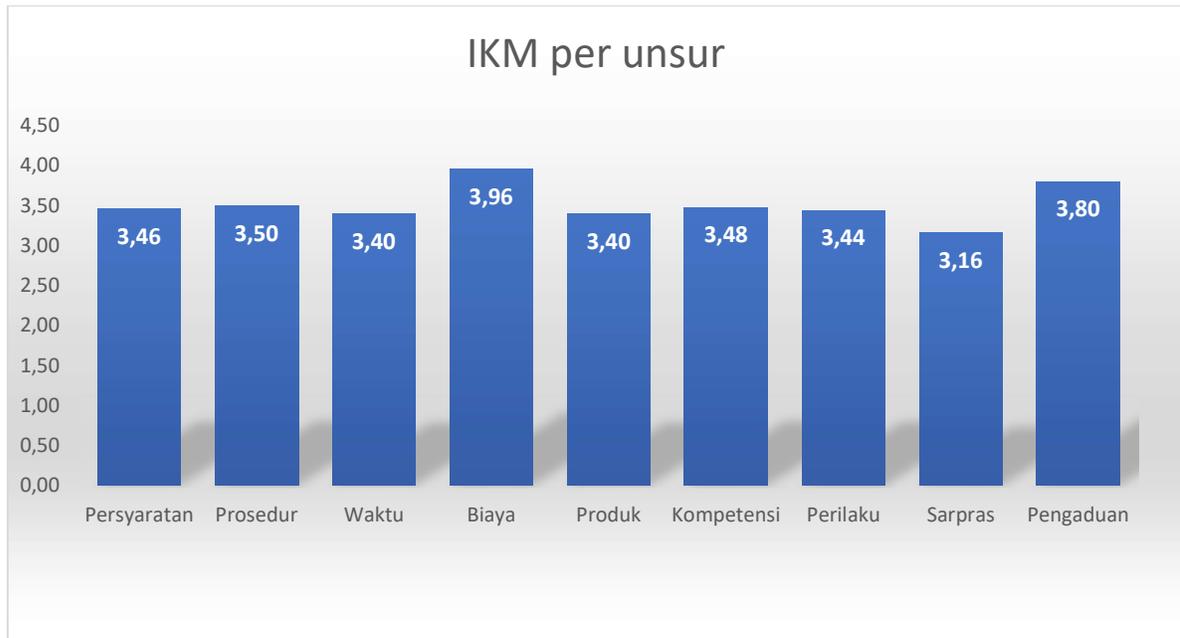
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TEGAL
SEMESTER 1 BULAN JANUARI S.D JUNI 2025**

NILAI IKM
87,78

LAYANAN PUBLIK			
KORESPONDEN			
JUMLAH	: 50	Orang	
JENIS	: L	: 42	Orang/P : 8 Orang
KELAMIN	: SMA	: 21	
PENDIDIKAN	: DIII	: 2	
	: S1	: 23	
	: S2	: 4	

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KWALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Spesifikasi Jenis Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3.16. Selanjutnya Perilaku Pelaksana dan Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,40 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, dengan nilai tertinggi pertama 3,96 dan Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan dengan nilai tertinggi kedua 3.80.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Bulan)				Penanggung Jawab
			8	9	10	11	
1	Sarana dan Prasarana	Evaluasi rencana tindak lanjut	√				Bagian Kul
2	Perilaku Pelaksana dan Waktu Penyelesaian	Evaluasi rencana tindak lanjut	√				Bagian Teknis

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di KPU Kabupaten Tegal secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai 87.78 Meskipun demikian, nilai SKM akan tetap terus di tingkatkan untuk kedepannya.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana & Prasarana Sarana, Waktu Penyelesaian, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan akan di tingkatkan lagi kedepannya.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3,96 Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3.80.

Slawi, 22 Juli 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Tegal,



Yudi Rolies Pr Yadi
YUDI ROLIES PR YADI
NIP. 198309052009121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Unit Layanan KPU Kabupaten Tegal

B *I* U  

Dalam rangka melakukan upaya perbaikan pelayanan publik, KPU Kabupaten Tegal perlu melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Terima kasih kepada Saudara yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi survei SKM pada Unit Layanan KPU Kabupaten Tegal Semester I Tahun 2025.

Semoga KPU Kabupaten Tegal dapat selalu memperbaiki kualitas pelayanannya.

Email *

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email. [Ubah setelan](#)

NAMA *

Teks jawaban singkat
.....

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Usia *

17 s.d. 20 tahun

21 s.d. 30 tahun

31 s.d. 40 tahun

41 s.d. 50 tahun

51 s.d. 60 tahun

> 60 tahun

Pendidikan Terakhir *

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- Lainnya...

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Tegal? *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di KPU Kabupaten Tegal? *

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan KPU Kabupaten Tegal dalam memberikan * pelayanan?

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan yang diberikan oleh * KPU Kabupaten Tegal?

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

...

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di KPU Kabupaten Tegal dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

...

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat baik

...

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan layanan oleh KPU Kabupaten Tegal? *

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

10. Apakah terdapat kritik dan saran yang dapat Saudara sampaikan demi perbaikan pelayanan KPU Kabupaten Tegal ? *

Teks jawaban panjang

.....

2. Hasil Olah Data SKM

Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	3	4	4	4	4	4	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	2	4
8	4	4	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	2	3
10	3	3	4	4	4	4	3	2	4
11	4	4	4	4	4	3	3	3	4
12	3	3	3	4	4	4	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	2	3
15	3	3	3	4	3	4	3	3	4
16	4	4	3	4	3	3	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	4	3	3	4
20	4	4	3	4	4	4	3	3	4
21	3	4	4	4	3	4	4	2	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	3	3	4	4	4
26	4	4	3	4	3	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	4	3	3	4	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	4	3	4	4	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	2	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	4	4	3	3	4	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4

46	4	4	4	4	4	4	3	2	4
47	3	3	3	4	3	4	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Total Nilai	173	175	170	198	170	174	172	158	190
IKM per unsur	3.46	3.50	3.40	3.96	3.40	3.48	3.44	3.16	3.80
	B	B	B	A	B	B	B	B	A
Total Nilai Semua Usur	1.580								
Skor SKM Total	87.78								

NRP PER UNSUR

NO	UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT	
		INDIKASI KONVERENSI	MUTU
U1	Persyaratan	3.46	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.50	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.40	B
U4	Biaya/Tarif	3.96	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.40	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.48	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.44	B
U8	Sarana & Prasaranan	3.16	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3.80	A

Timestamp	Email Address	NAMA	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	1. Bagaimana pend...	2. Bagaimana pemahama...	3. Bagaimana pendapat...	4. Bagaimana j...	5. Bagaimana j...	6. Bagaimana per...	7. Bagaimana pend...
22/05/2025 14:44:57	arsya.tegal79@gmail.co	Arif Syaefudin	Laki-laki	41 s.d. 50 tahun	S1	PNS	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepet	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ra...
22/05/2025 14:48:00	henisekarsari@gmail.co	Henri Sekar Sari	Perempuan	41 s.d. 50 tahun	SMA	PNS	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepet	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ra...
22/05/2025 14:53:38	santosop054@gmail.co	Santoso Pambuko	Laki-laki	41 s.d. 50 tahun	S1	SWASTA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah
22/05/2025 15:06:24	mrumani1234@gmail.co	MOCH. RUMANI	Laki-laki	41 s.d. 50 tahun	SMA	Karyawan Swasta	Sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ra...
22/05/2025 15:20:13	dnisyeni@gmail.com	Dinia	Perempuan	21 s.d. 30 tahun	D3	WIRUSAHA	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepet	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ra...
22/05/2025 15:26:36	mubinur09@gmail.co	Muhamad Nurul Mubin	Laki-laki	41 s.d. 50 tahun	SMA	SWASTA	Sesuai	Sangat mudah	Sangat cepet	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ra...
22/05/2025 15:27:58	alfozia2005@gmail.com	Azhmad Faizin	Laki-laki	41 s.d. 50 tahun	SMA	SWASTA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah
22/05/2025 15:31:18	enji.inan@gmail.com	M. Inani	Laki-laki	31 s.d. 40 tahun	S1	PNS	Sangat sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah
22/05/2025 15:31:39	eko.sugianto33@gmail.c	eko sugianto	Laki-laki	41 s.d. 50 tahun	SMA	SWASTA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah
22/05/2025 15:32:39	sugeng.suharto@gmail.	Sugeng Suharto	Laki-laki	51 s.d. 60 tahun	SMA	WIRUSAHA	Sesuai	Mudah	Sangat cepet	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah
22/05/2025 15:33:39	munirwaj@gmail.com	Abdul muir	Laki-laki	41 s.d. 50 tahun	SMA	SWASTA	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepet	Gratis	Sangat sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah
22/05/2025 15:38:08	rwingrabowo@gmail.co	R. Erwin Prabowo	Laki-laki	41 s.d. 50 tahun	SMA	SWASTA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah
22/05/2025 15:47:32	as.tej80@gmail.com	AKHMAD SUITEJO	Laki-laki	41 s.d. 50 tahun	SMA	Tenaga Honorer	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah
22/05/2025 16:42:27	lakman.alkarim@gmail.	Muhamad Likman	Laki-laki	31 s.d. 40 tahun	SMA	WIRUSAHA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah
22/05/2025 16:47:30	edy.maenur@gmail.com	Edy Maenur	Laki-laki	> 60 tahun	SMA	SWASTA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah
22/05/2025 17:12:20	irfannudin2017@gmail.	IRFANNUDIN	Laki-laki	21 s.d. 30 tahun	S2	WIRUSAHA	Sangat sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ra...
22/05/2025 17:23:57	jukefotovideomediasgr	Mohamad Herman Marz	Laki-laki	41 s.d. 50 tahun	S1	Guru	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah
22/05/2025 18:06:13	adnasaq12@gmail.com	Adnan	Laki-laki	51 s.d. 60 tahun	S1	Guru Non ASN	Sangat sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah
23/05/2025 6:03:19	masnandar.tegal@gmail	Kusnandar	Laki-laki	41 s.d. 50 tahun	SMA	WIRUSAHA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah
23/05/2025 7:46:26	sodikn4884@gmail.com	sukirno	Laki-laki	41 s.d. 50 tahun	SMA	SWASTA	Sangat sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah
23/05/2025 13:43:14	lambertian2017@gmail.	lambertian	Laki-laki	21 s.d. 40 tahun	D3	WIRUSAHA	Sangat sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan ramah

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi NIK	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



