

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business proses*) dan sumber daya manusia aparatur. Pada intinya reformasi birokrasi merupakan langkah yang harus dilakukan dalam rangka membentuk birokrasi yang semakin memenuhi tuntutan masyarakat. Hal tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Konsep dan prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*) digunakan sebagai parameter penilaian tingkat kemajuan penyelenggaraan pemerintahan. *Good Governance* adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proporsional. Siapapun yang berperan dan peran apapun yang dijalankan dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang lebih berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan titik penting sebagai akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia.

Banyaknya pengaduan dan keluhan atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih sangat memprihatinkan. Kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dipertaruhkan. Berbagai regulasi dan kebijakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik telah ditetapkan, antara lain :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- c. Peraturan Pemerintahan Pdngganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2014 tentang *mystery shopping*;
- i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- j. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

Sebagai langkah awal, survei kepuasan masyarakat secara self assessment. Tahun 2019 ini dilakukan oleh Tim dari Bagian Organisasi dan pegawai perwakilan OPD yang telah ditunjuk.

Rujukan yang digunakan adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2014 tentang *mystery shopping* dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan ini adalah melakukan survey kepuasan kepada masyarakat yang pernah menerima secara langsung pelayanan publik pada seluh OPD di Kota Pekalongan

Tujuan kegiatan ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui penilaian dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di masing-masing OPD;
- 2) Untuk mengetahui aspirasi masyarakat sebagai bahan tindak lanjut upaya nyata perbaikan kualitas pelayanan publik.

1.3. Keluaran yang Dihasilkan

Keluaran yang diharapkan dari kegiatan ini adalah :

- 1) Informasi tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan OPD yang disurvei;
- 2) Masukan yang disampaikan masyarakat, yang mencakup :
 - a. Keluhan-keluhan yang dialami masyarakat selama menerima pelayanan dari OPD terkait;
 - b. Saran-saran untuk perbaikan mutu atau kualitas pelayanan berikutnya.

1.4. Dasar Hukum

Adapun dasar hukum Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- 3) Peraturan Pemerintahan Pdngganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
- 8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2014 tentang *mystery shopping*;
- 9) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
- 10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.5. Ruang Lingkup Kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri dilakukan di seluruh OPD Kota Pekalongan

BAB II

KERANGKA DASAR TEORI

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah penilaian masyarakat terhadap kondisi yang dirasakan atas pelayanan yang telah diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Untuk mendapatkan informasi tentang penilaian masyarakat tersebut perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat bertujuan untuk :

- 1) Mengetahui penilaian dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di masing-masing OPD;
- 2) Untuk mengetahui aspirasi masyarakat sebagai bahan tindak lanjut upaya nyata perbaikan kualitas pelayanan publik.

Secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun, penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat baik yang dilaksanakan secara mandiri ataupun diserahkan kepada pihak ketiga. Data hasil pengukuran tersebut selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat itu sendiri.

2.1 Kerangka Pemikiran

Sejak dimunculkannya pemikiran tentang pengembangan sistem manajemen mutu, maka organisasi-organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan tak terkecuali instansi pemerintah juga mempunyai pemikiran untuk memperbaiki manajemen mutunya.

Di sektor swasta, kerasnya persaingan memaksa penyelenggara melakukan segala daya dan upaya untuk merebut pasar. Berbagai kemudahan ditawarkan kepada pelanggan, yang pada perkembangannya tidak hanya kemudahan namun ketepatan, kecepatan dan kenyamanan serta biaya murah menjadi suatu pemikiran yang wajib dan tidak bisa diabaikan.

Guna menangkap harapan serta keinginan pelanggan, upaya yang dilakukan penyelenggara pelayanan antara lain dengan menyebarkan kuesioner atau daftar pertanyaan baik secara langsung dengan wawancara berhadap-hadapan (*face to face interview*) ataupun dengan menyamar (*mystery shopping*) menjadi pengguna layanan.

Dengan ditetapkannya kebijakan reformasi birokrasi sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi

Birokrasi 2010 – 2025, dimana salah satu target capaian yang diinginkan adalah “meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat” maka pemikiran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintah wajib ditindaklanjuti dan dilaksanakan.

2.2 Pemahaman Terhadap Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun penyelenggara pelayanan publik terdiri dari :

- 1) Setiap institusi penyelenggara Negara, yaitu seluruh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah;
- 2) Korporasi, baik milik pemerintah maupun swasta termasuk didalamnya korporasi publik yaitu BUMN atau BUMD;
- 3) Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik seperti KPU, KPK, KPI, KY, Lembaga Penyiaran Publik (RRI dan TVRI) dan lain-lain;
- 4) Badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, seperti sekolah dan rumah sakit swasta.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif pada sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.

2.3 Pemahaman Terhadap Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- 1) Sederhana

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2) Partisipatif

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3) Akun Grafik

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4) Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5) Transparansi

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

6) Keadilan

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.4 Pemahaman Terhadap Survey Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat, adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ruang lingkup survei yang menjadi variabel pengukuran meliputi 9 faktor atau aspek yaitu : persyaratan, Sisten, mekansme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/ tariff, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

2.5 Definisi Variabel Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Penjelasan dari 9 variabel pengukuran Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1) Persyaratan

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

- 2) **Prosedur**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) **Waktu Pelayanan**
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) **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).
- 9) **Penanganan Pengaduan**
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB III

METODOLOGI

Survey kepuasan masyarakat ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan kegiatan, antara lain :

3.1 Tahapan Persiapan

Pada tahapan ini, kegiatan yang dilakukan adalah :

- 1) Bagian Organisasi membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat;
- 2) Bagian Organisasi menyiapkan instrument survey yang terdiri dari :
 - a. Daftar pertanyaan/ kuesioner sebagai alat bantu :
 - Kuesioner berisi 9 pertanyaan inti sesuai dengan jumlah variabel faktor/ aspek pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :
 - Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - Waktu Pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - 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.
 - 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.
 - Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
 - Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- 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).
 - Penanganan Pengaduan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- b. Bentuk jawaban atas kuesioner terdiri dari 4 pernyataan yang dikategorikan : sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas;
 - c. Dari 4 pernyataan jawaban kuesioner diberikan penilaian 1, 2, 3 dan 4.
 - d. Formulir pengolahan data
 - Formulir pengolahan data;
 - Formulir sebaran responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden.

3.2 Tahapan Pelaksanaan

Tahapan selanjutnya adalah pelaksanaan survei, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1) Penentuan OPD

Dalam survei kepuasan masyarakat ini, obyek pengukuran adalah seluruh OPD Kota Pekalongan. Skor kepuasan yang dihasilkan lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan, bukan pada individu responden yang terpilih. Dengan demikian skor yang diberikan oleh responden tidak terlalu bervariasi. Oleh karena itu kajian ini tidak terlalu mensyaratkan teknik pengambilan sampel secara ketat.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu dilaksanakan pemetaan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) setiap jenis pelayanan dalam wilayah cakupan pelayanan selama masa survei. Selanjutnya responden dipilih secara acak untuk setiap jenis pelayanan.

2) Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Data Sekunder adalah data dan informasi yang diperoleh dari SKPD,

terkait penerima manfaat dari pelayanan yang diberikan. Data tersebut nantinya digunakan untuk menentukan responden dalam survey ini. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif tentang persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public dalam Survey Kepuasan Masyarakat, tim yang telah dibentuk melakukan pengambilan dan pengumpulan data dengan teknik sebagai berikut :

a) Assesment Awal

Kegiatan ini dilakukan untuk menggali data dan informasi dari SKPD, terkait siapa penerima manfaat langsung dari layanan yang diberikan. Data dan informasi ini nantinya digunakan sebagai dasar dalam menentukan reponden.

b) Penyampaian kuesioner/ daftar pertanyaan

Kuesioner/ daftar pertanyaan kepada masyarakat disampaikan sebagai berikut :

- Sebanyak-banyaknya 40% dari jumlah responden, ditempat pelayanan pada saat pelayanan;
- Sekurang-kurangnya 60% dari jumlah responden, di alamat penerima pelayanan.

c) Pengisian kuesioner

Pengisian jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner :

- Diisi langsung oleh penerima layanan;
- Diisi penerima layanan dengan bantuan petugas survei melalui wawancara dengan penerima pelayanan.

d) Penyampaian/ pengumpulan jawaban

Jawaban atas kuesioner disampaikan :

- Langsung pada saat pelayanan;
- Petugas survei mengambil jawaban di alamat penerima layanan sesuai waktu yang disepakati.

3.3 Tahapan Pengelolaan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang penilaian, harapan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan atas kebutuhannya. Tentu saja informasi tersebut sangat berguna bagi pengambil kebijakan dalam upaya memenuhi kebutuhan publik/ masyarakat serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta beberapa ketentuan

sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/.MPAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang dirasa masih cukup relevan, maka data yang telah terkumpul diolah dan dianalisis.

1) Metode pengolahan data

Dari jawaban yang masuk selanjutnya diolah sebagai berikut:

- a) Menentukan nilai rata-rata setiap variabel ruang lingkup survei (unsur pelayanan) dengan rumus:

$$\text{Nilai rata-rata setiap unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai jawaban terisi setiap unsur pelayanan}}{\text{Jumlah responden mengisi}}$$

- b) Menentukan nilai rata-rata total seluruh variabel ruang lingkup survei (unsur pelayanan) sebagai berikut:

$$\text{Total nilai rata-rata} = \frac{\text{Nilai rata-rata setiap unsur}}{9}$$

- c) Menetapkan Persepsi Kepuasan Masyarakat:

Langkah-langkah penetapan Persepsi Kepuasan Masyarakat :

- Menetapkan nilai interval antar kategori dengan cara atau rumus:

$$\text{Nilai interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{4} = \frac{100 - 25}{4} = \frac{75}{4} = \mathbf{18,75}$$

- Menetapkan Persepsi Kepuasan Masyarakat:

NILAI	KATEGORI	MUTU PELAYANAN
25 – 64,99	Tidak Baik	D
65,00 – 76,60	Kurang Baik	C
76,61 - 88,30	Baik	B
88,31 – 100,00	Sangat Baik	A

2) Perangkat pengolahan data

Untuk mengolah data hasil survei diperlukan formulir pengolahan data. Langkah pengisian formulir pengolahan data adalah sebagai berikut :

- Data isian kuesioner dimasukkan kedalam formulir pengolahan data sesuai dengan masing-masing variabel ruang lingkup survei (unsur pelayanan);
- Jumlahkan seluruh data jawaban responden pada setiap unsur pelayanan;
- Hitung rata-rata nilai setiap unsur;

- d) Setelah seluruh variabel ruang lingkup survei (unsur pelayanan) diketahui nilai rata-ratanya, jumlahkan seluruh nilai tersebut;
 - e) Selanjutnya hitung total rata-rata nilai;
 - f) Dari hasil pengolahan data tersebut diatas, dapat diketahui beberapa nilai rata-rata persepsi kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan terkait.
- 3) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektifitas.

BAB IV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil pengumpulan data dalam kegiatan survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

4.1 BAPPEDA Kota Pekalongan

4.1.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan di ijin penelitian di BAPPEDA Kota Pekalongan

4.1.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 140 (seratus empat puluh) orang

4.1.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan :

4.1.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	37	orang
2) Perempuan	103	orang
Jumlah total	140	orang

4.1.3.2 Berdasarkan Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di BAPPEDA Kota Pekalongan berdasarkan Pendidikan adalah sebagai berikut :

1) SD	1	orang
2) SMP	1	orang
3) SMA	86	orang
4) S1	47	orang
5) S2	3	orang
6) S3	2	orang
Jumlah Total	140	orang

4.1.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di BAPPEDA Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) PNS	5	orang
2) TNI	0	orang
3) POLRI	2	orang
4) SWASTA	4	orang
5) PELAJAR	110	orang
6) Lainnya	19	orang
Jumlah Total	140	orang

4.1.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap BAPPEDA Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %
Kurang Sesuai : 1,43%
Sesuai : 70%
Sangat Sesuai : 28,57%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %
Kurang Sesuai : 3,57%
Sesuai : 60%
Sangat Sesuai : 36,43%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %
Kurang Sesuai : 2,86%
Sesuai : 70,71%
Sangat Sesuai : 25,71%

4. Biaya dalam Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %
Kurang Sesuai : 0%
Sesuai : 3,57%
Sangat Sesuai : 96,43%

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %
Kurang Sesuai : 0%
Sesuai : 70%
Sangat Sesuai : 30%

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Tidak Sesuai : 0,71 %
Kurang Sesuai : 0,71%
Sesuai : 67,86%
Sangat Sesuai : 28,57%

7. Perilaku Petugas Pelayanan

Tidak Sesuai : 0,71 %
Kurang Sesuai : 0,71%

Sesuai : 61,43%

Sangat Sesuai : 37,14%

8. Sarana Prasarana Pelayanan

Tidak Sesuai : 3,57 %

Kurang Sesuai : 3,57 %

Sesuai : 63,57%

Sangat Sesuai : 29,29%

9. Penanganan Pengaduan Pelayanan

Tidak Sesuai : 5 %

Kurang Sesuai : 0 %

Sesuai : 7,86%

Sangat Sesuai : 87,14%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 140 (seratus empat puluh) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 85,28 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran:

1. Pelayanan Pengelola lebih dimaksimalkan lagi
2. Kurang Informasi Pelayanan
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan masih kurang maksimal
4. Petunjuk pelayanan setiap kebutuhan diperjelas lagi
5. Semoga semakin baik dan terus meningkatkan kompetensi dalam melayani masyarakat

4.2 Dinkominfo Kota Pekalongan

4.2.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan PPID di Dinkominfo Kota Pekalongan

4.2.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 103 (seratus tiga) orang

4.2.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan :

4.2.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	39	orang
2) Perempuan	64	orang
Jumlah total	103	orang

4.2.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dinkominfo Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) PNS	53	orang
2) TNI	2	orang
3) POLRI	1	orang
4) SWASTA	20	orang
5) PELAJAR	1	orang
6) Lainnya	26	orang
Jumlah Total	103	orang

4.2.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinkominfo Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 76,70%

Sangat Sesuai : 23,30%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 1,94%

Sesuai : 74,76%

Sangat Sesuai : 23,30%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 4,85%

Sesuai : 70,87%

Sangat Sesuai : 23,30%

4. Biaya dalam Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 27,18%

Sangat Sesuai : 71,84%

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 72%

- Sangat Sesuai : 30,10%
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0,0 %
 - Kurang Sesuai : 0,97%
 - Sesuai : 66,02%
 - Sangat Sesuai : 33,01%
 7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0,0 %
 - Kurang Sesuai : 0,0 %
 - Sesuai : 54,37%
 - Sangat Sesuai : 45,63%
 8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0,00 %
 - Kurang Sesuai : 5,83%
 - Sesuai : 53,40%
 - Sangat Sesuai : 40,78%
 9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0,97 %
 - Kurang Sesuai : 0,97 %
 - Sesuai : 23,30%
 - Sangat Sesuai : 72,82%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 103 (seratus tiga) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 84,68 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Pelayanan MCAP sebaiknya mempunyai materi pembelajaran sesuai jenjang sekolah yang dikunjungi
2. Harap disediakan printer
3. Siswa SD di ajari program Ms. Office
4. Petugas di usahakan berpartisipasi aktif memberi pelayanan pada pengguna jasa internet keliling
5. Kunjungan harap diperbanyak. Mohon diperbanyak unit perangkat komputernya
6. Diperbanyak informasi publiknya

4.3 Dinparbud Kota Pekalongan

4.3.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Kunjungan Museum di Dinparbud Kota Pekalongan

4.3.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 322 (tiga ratus dua puluh dua) orang

4.3.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan :

4.3.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	121	orang
2) Perempuan	201	orang
Jumlah total	322	orang

4.3.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dinparbud Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) PNS	7	orang
2) TNI	0	orang
3) POLRI	0	orang
4) SWASTA	33	orang
5) WIRASWASTA	10	orang
6) PELAJAR	175	orang
7) Lainnya	97	orang
Jumlah Total	322	orang

4.3.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinparbud Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Ketentuan larangan yang diberlakukan

Tidak Sesuai : 0,93 %

Kurang Sesuai : 2,18%

Sesuai : 73,83%

Sangat Sesuai : 23,05%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Sesuai : 0,31 %

Kurang Sesuai : 6,54%

Sesuai : 67,91%

Sangat Sesuai : 24,30%

3. Durasi Waktu dalam Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0,31%
 - Kurang Sesuai : 9,97%
 - Sesuai : 69,78%
 - Sangat Sesuai : 19%
4. Biaya dalam Pelayanan
 - Sangat Mahal : 0,62 %
 - Cukup Mahal : 1,25%
 - Murah : 88,47%
 - Gratis : 9,037%
5. Produk Layanan
 - Tidak Sesuai : 0 %
 - Kurang Sesuai : 5,30%
 - Sesuai : 66,04%
 - Sangat Sesuai : 25,55%
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten: 0,0 %
 - Kurang Kompeten : 5,61%
 - Kompeten : 60,12%
 - Sangat Kompeten : 31,15%
7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0,31 %
 - Kurang Sopan dan Ramah : 0,31 %
 - Sopan dan Ramah : 59,81%
 - Sangat Sopan dan Ramah : 36,76%
8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Buruk : 0,31 %
 - Cukup : 20,87%
 - Baik: 55,76%
 - Sangat Baik : 19,94%
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 5,30 %
 - Ada tapi tidak berfungsi : 3,43 %
 - Berfungsi kurang maksimal : 19,94%
 - Dikelola dengan baik : 66,36%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 322 (tiga ratus dua puluh dua) responden

terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 78,26 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Pada saat kedatangan pengunjung diharapkan petugas standby di tempat
2. Suara pemandunya kurang keras/ kurang terdengar
3. Fasilitasnya diperbaiki, seperti AC
4. Kondisi lantai yang kurang rata agar diperbaiki khususnya di sebelah pintu keluar ruang pameran 1 dan tempat lainnya
5. Pengunjungnya jangan terlalu banyak, karena pegawai yang bertugas menjelaskan terbatas
6. Tempatnya kurang bersih
7. Sebaiknya disediakan beberapa tempat sampah di area museum, karena ada beberapa sampah yang berserakan
8. Untuk panduan dalam membuat batik lebih ditekankan lagi, seperti dijelaskan penggunaan canting yang benar dan tata cara membuat yang baik
9. Tempatnya kurang besar, fasilitas kurang memadai, tempatnya kurang nyaman, panas dan pemaparan informasi kurang jelas terlalu sebentar

4.4 Dindik Kota Pekalongan

4.4.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Kegiatan Belajar Mengajar di Dindik Kota Pekalongan

4.4.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 400 (empat ratus) orang

4.4.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.4.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	168	orang
2) Perempuan	232	orang
Jumlah total	400	orang

4.4.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dindik Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) PNS	0	orang
2) TNI	0	orang
3) POLRI	0	orang
4) SWASTA	0	orang

5) PELAJAR	400	orang
6) Lainnya	0	orang
Jumlah Total	400	orang

4.4.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dindik Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 1 %

Sesuai : 79%

Sangat Sesuai : 20%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%

Kurang Mudah : 5 %

Mudah: 60,75%

Sangat Mudah : 34,25 %

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 0,25%

Kurang Cepat : 5,5%

Cepat: 73,5%

Sangat Cepat : 20,75%

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal : 0%

Cukup Mahal : 4,5%

Murah: 36,5%

Gratis : 59 %

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan

Tidak Sesuai : 0,5%

Kurang Sesuai : 1,25%

Sesuai : 69 %

Sangat Sesuai : 29,25 %

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Tidak Kompeten: 0 %

Kurang Kompeten : 1,75 %

Kompeten : 57,75%

Sangat Kompeten : 40,50 %

7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0%
 - Kurang Sopan dan Ramah : 1,75%
 - Sopan dan Ramah : 66%
 - Sangat Sopan dan Ramah : 32,25 %
8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik : 0,5%
 - Kurang dikelola dengan baik : 23,25%
 - Dikelola dengan baik : 52%
 - Sangat dikelola dengan baik : 24,25 %
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 0%
 - Ada tapi tidak berfungsi : 0%
 - Berfungsi Kurang Maksimal : 25,5 %
 - Dikelola dengan Baik : 74,5 %

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 400 (empat ratus) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 83,01 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran:

1. Sebaiknya kamar mandi diperbanyak
2. Sebaiknya alat OR dilengkapi, buku cerita diperbanyak
3. Sarana kebersihan ditambah dan diadakan turnamen
4. Perbaiki sarana olahraga dan musik
5. Fasilitas sekolah dilengkapi
6. Ruang kelas diberi kipas angin atau AC
7. Pengadaan ruang batik, Lab. IPA dan rehab kantin
8. Untuk KBM pelayanannya lebih ditingkatkan
9. Merenofasi kamar mandi yang telah rusak
10. Pembagian kelas tidak berdasarkan nilai
11. Ruang komputer ditambah lagi
12. Guru menggunakan metode variasi dalam mengajar

4.5 DKP Kota Pekalongan

4.5.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan TPI di DKP Kota Pekalongan

4.5.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 30 (tiga puluh) orang

4.5.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.5.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	23	orang
2) Perempuan	7	orang
Jumlah total	30	orang

4.5.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di DKP Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) PNS	5	orang
2) TNI	0	orang
3) POLRI	2	orang
4) SWASTA	4	orang
5) PELAJAR	110	orang
6) Lainnya	19	orang
Jumlah Total	140	orang

4.5.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap DKP Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 6,67%

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 83,33%

Sangat Sesuai : 10%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%

Kurang Mudah : 13,33%

Mudah: 76,67%

Sangat Mudah : 10%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 0 %

Kurang Cepat : 6,67 %

Cepat: 86,67%

Sangat Cepat : 6,67 %

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal : 3,33%

- Cukup Mahal : 10%
- Murah: 76,67%
- Gratis : 10%
5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 3,33%
 - Kurang Sesuai : 3,33%
 - Sesuai : 83,33%
 - Sangat Sesuai : 10%
 6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten: 3,33%
 - Kurang Kompeten : 3,33%
 - Kompeten : 83,33%
 - Sangat Kompeten : 10%
 7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0%
 - Kurang Sopan dan Ramah : 0%
 - Sopan dan Ramah : 96,67%
 - Sangat Sopan dan Ramah : 3,33%
 8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik : 3,33%
 - Kurang dikelola dengan baik : 76,67%
 - Dikelola dengan baik : 10%
 - Sangat dikelola dengan baik : 10%
 9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 0%
 - Ada tapi tidak berfungsi : 6,67%
 - Berfungsi Kurang Maksimal : 66,67%
 - Dikelola dengan Baik : 26,67 %

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 30 (tiga puluh) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 73,24 dengan kategori C (Kurang Baik) atau Cukup.

Saran:

1. Pengawasan dan Pengamanan perlu ditingkatkan
2. Muara dangkal kalau kapal susah masuk belum adanya penanganan
3. Perlu di tingkatkan pengamanan dan pelayanan
4. Pengerukan Muara secara intensif

4.6 Inspektorat Kota Pekalongan

4.6.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Konsultasi pelaksanaan Evaluasi di Inspektorat Kota Pekalongan

4.6.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 30 (tiga puluh) orang

4.6.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.6.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	11	orang
2. Perempuan	19	orang
Jumlah total	30	orang

4.6.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Inspektorat Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	13	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	13	orang
5. PELAJAR	0	orang
6. Lainnya	4	orang
Jumlah Total	30	orang

4.6.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Inspektorat Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 96,67%

Sangat Sesuai : 3,33%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%

Kurang Mudah : 0%

Mudah: 76,67%

Sangat Mudah : 23,33%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan
 - Tidak Cepat : 0%
 - Kurang Cepat : 10%
 - Cepat: 90%
 - Sangat Cepat :0 %
4. Biaya dalam Pelayanan
 - Sangat Mahal : 0%
 - Cukup Mahal : 0%
 - Murah: 80 %
 - Gratis : 20%
5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
 - Tidak Sesuai :0 %
 - Kurang Sesuai :6,67 %
 - Sesuai : 83,33%
 - Sangat Sesuai : 10%
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten: 0%
 - Kurang Kompeten : 0%
 - Kompeten : 90%
 - Sangat Kompeten : 10%
7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0%
 - Kurang Sopan dan Ramah : 0%
 - Sopan dan Ramah : 83,33%
 - Sangat Sopan dan Ramah :16,67 %
8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik : 0%
 - Kurang dikelola dengan baik : 6,67%
 - Dikelola dengan baik : 73,33%
 - Sangat dikelola dengan baik : 20%
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada :0 %
 - Ada tapi tidak berfungsi :3,33 %
 - Berfungsi Kurang Maksimal :26,67 %
 - Dikelola dengan Baik : 70%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 30 (tiga puluh) responden terhadap unsur

pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 79,07 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran:

1. Untuk SDM agar bisa ditingkatkan lagi kompetensinya agar pelayanan meningkat sesuai dengan peningkatan daya dukung yang ada
2. Perlu adanya ruang/tempat khusus untuk pengguna layanan
3. Perlu adanya petugas penghubung-penghubung pelayanan dengan sasaran yang dituju, perlu adanya ruang ruang/tempat khusus untuk pengguna layanan
4. Dengan pelayanan yang sudah baik dan mudah, serta sopan dan ramah hendaknya perlu dipertahankan dan ditambah lagi sarana pelayanan yang ada

4.7 Kesbangpol Kota Pekalongan

4.7.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Ijin Survey di Kesbangpol Kota Pekalongan

4.7.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 29 (dua puluh sembilan) orang

4.7.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.7.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	5	orang
2. Perempuan	24	orang
Jumlah total	29	orang

4.7.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Kesbangpol Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	0	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	4	orang
5. PELAJAR	20	orang
6. Lainnya	5	orang
Jumlah Total	29	orang

4.7.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kesbangpol Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 72,41%

Sangat Sesuai : 27,59%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%

Kurang Mudah : 6,9%

Mudah: 62,07 %

Sangat Mudah : 31,03%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat :0 %

Kurang Cepat : 3,45%

Cepat:65,52 %

Sangat Cepat : 31,03%

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal :0 %

Cukup Mahal : 0%

Murah: 10,34%

Gratis : 89,66%

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan

Tidak Sesuai :0 %

Kurang Sesuai :0 %

Sesuai : 82,76%

Sangat Sesuai : 17,24%

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Tidak Kompeten: 0%

Kurang Kompeten : 0%

Kompeten :65,52 %

Sangat Kompeten :34,48 %

7. Perilaku Petugas Pelayanan

Tidak Sopan dan Ramah : 0%

Kurang Sopan dan Ramah : 0%

Sopan dan Ramah : 44,83%

- Sangat Sopan dan Ramah :55,17 %
8. Sarana Prasarana Pelayanan
 Tidak dikelola dengan baik : 0%
 Kurang dikelola dengan baik :6,90 %
 Dikelola dengan baik : 68,97%
 Sangat dikelola dengan baik : 24,14%
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 Tidak Ada : 6,9%
 Ada tapi tidak berfungsi : 0%
 Berfungsi Kurang Maksimal :17,24 %
 Dikelola dengan Baik : 75,86%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 29 (dua puluh sembilan) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 84,87 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.8 Dinas Perpustakaan dan Arsip daerah Kota Pekalongan

4.8.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Pinjam Buku Perpustakaan di Dinarpus Kota Pekalongan

4.8.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 306 (tiga ratus enam) orang

4.8.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.8.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	60	orang
2. Perempuan	246	orang
Jumlah total	306	orang

4.8.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dinarpus Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	2	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	12	orang
5. PELAJAR	277	orang
6. Lainnya	15	orang
Jumlah Total	306	orang

4.8.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinarpus Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 2,3%

Sesuai : 70,16%

Sangat Sesuai : 27,54%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%

Kurang Mudah : 7,21 %

Mudah: 56,67%

Sangat Mudah : 33,44%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 0%

Kurang Cepat : 6,56%

Cepat: 74,43%

Sangat Cepat : 19,34%

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal : 0%

Cukup Mahal : 0,33%

Murah: 15,74%

Gratis : 84,26%

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 4,59%

Sesuai : 76,39%

Sangat Sesuai : 19,34 %

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Tidak Kompeten: 0,33%

Kurang Kompeten : 4,92%

Kompeten : 73,44%

Sangat Kompeten : 21,64%

7. Perilaku Petugas Pelayanan

Tidak Sopan dan Ramah : 0%

Kurang Sopan dan Ramah : 3,28 %

Sopan dan Ramah : 69,18%

- Sangat Sopan dan Ramah : 27,87%
8. Sarana Prasarana Pelayanan
 Tidak dikelola dengan baik : 0,66%
 Kurang dikelola dengan baik : 12,13%
 Dikelola dengan baik : 54,43%
 Sangat dikelola dengan baik : 33,11%
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 Tidak Ada : 2,62%
 Ada tapi tidak berfungsi : 2,3 %
 Berfungsi Kurang Maksimal : 27,21 %
 Dikelola dengan Baik : 68,2%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 306 (tiga ratus enam) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 82,88 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran:

1. perlu meningkatkan pelayanannya dan menambah buku baru
2. buku perlu ditata dengan rapi
3. perbanyak buku pengetahuan
4. perlu meningkatkan fasilitas dan sarana prasarana

4.9 SATPOL PP Kota Pekalongan

4.9.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Pemadam Kebakaran di Satpol PP Kota Pekalongan

4.9.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 60 (enam puluh) orang

4.9.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.9.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	25	orang
2. Perempuan	35	orang
Jumlah total	60	orang

4.9.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Satpol PP Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	0	orang
--------	---	-------

2. TNI	0	orang
3. POLRI	1	orang
4. SWASTA	1	orang
5. PELAJAR	0	orang
6. Lainnya	58	orang
Jumlah Total	60	orang

4.9.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Satpol PP Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 46,67%

Sangat Sesuai : 53,33%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%

Kurang Mudah : 0%

Mudah: 40%

Sangat Mudah : 60 %

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 0 %

Kurang Cepat : 0%

Cepat: 31,67%

Sangat Cepat : 68,33%

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal : 0%

Cukup Mahal :0%

Murah: 0%

Gratis : 100%

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan

Tidak Sesuai : 0%

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 31,67%

Sangat Sesuai : 68,33%

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Tidak Kompeten:0 %

Kurang Kompeten : 0%

- Kompeten : 31,67%
 Sangat Kompeten : 68,33%
7. Perilaku Petugas Pelayanan
 Tidak Sopan dan Ramah : 0%
 Kurang Sopan dan Ramah : 0%
 Sopan dan Ramah : 21,67%
 Sangat Sopan dan Ramah : 78,33%
8. Sarana Prasarana Pelayanan
 Tidak dikelola dengan baik : 0%
 Kurang dikelola dengan baik : 5%
 Dikelola dengan baik : 35%
 Sangat dikelola dengan baik : 60%
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 Tidak Ada : 0 %
 Ada tapi tidak berfungsi : 0 %
 Berfungsi Kurang Maksimal : 3,33%
 Dikelola dengan Baik : 96,67%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 60 (enam puluh) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 93,01 dengan kategori A (Sangat Baik) atau Puas.

Saran:

1. Pelayanan bagus tapi halaman masih plesteran
2. Petugas damkar yang ke TKP kurang banyak
3. Mobil damkar tidak berfungsi
4. Tempat mako damkar terlalu sempit
5. Sarana dan Prasarana kurang lengkap
6. Petugas kurangnya kesiapan
7. Baju anak damkar ukurannya kurang besar

4.10 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pekalongan

4.10.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Bantuan Sosial Korban Bencana di BPBD Kota Pekalongan

4.10.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 40 (empat puluh) orang

4.10.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.10.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	13	orang
2. Perempuan	27	orang
Jumlah total	40	orang

4.10.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di BPBD Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	0	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	0	orang
5. PELAJAR	0	orang
6. Lainnya	40	orang
Jumlah Total	40	orang

4.10.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap BPBD Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 5%

Sesuai : 87,5%

Sangat Sesuai : 7,5%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%

Kurang Mudah : 0%

Mudah: 92,5%

Sangat Mudah : 5%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 0%

Kurang Cepat : 27,5%

Cepat: 65%

Sangat Cepat : 5%

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal : 0%

Cukup Mahal : 0%

Murah: 27,5%

Gratis : 72,5%

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0%
 - Kurang Sesuai : 2,5%
 - Sesuai :80 %
 - Sangat Sesuai : 17,5%
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten: 0%
 - Kurang Kompeten : 0%
 - Kompeten : 92,5%
 - Sangat Kompeten : 7,5%
7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0%
 - Kurang Sopan dan Ramah : 0%
 - Sopan dan Ramah :92,5 %
 - Sangat Sopan dan Ramah : 7,5%
8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik : 0%
 - Kurang dikelola dengan baik : 35%
 - Dikelola dengan baik : 57,5%
 - Sangat dikelola dengan baik : 7,5%
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 27,5%
 - Ada tapi tidak berfungsi :2,5 %
 - Berfungsi Kurang Maksimal :25 %
 - Dikelola dengan Baik : 45%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 40 (empat puluh) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 78,34 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran:

1. Mohon diperbanyak bantuanya
2. Tingkatkan petugas kebersamaanya dalam menangani hal tersebut
3. Tingkatkan pelatihan kebencanaan
4. waktu kurang cepet,bantuan tidak sesuai
5. Mohon ada motif dan skema mitigasi kebencanan dan bantuan sama
6. Bantua rumah roboh nominalnya di tingkatan terutama rumah roboh bisa diperbaiki dengan layak
7. Mohon ada bantuan siap membantu setiap saat , dan bantuan tepat sasaran

4.11 Dindagkop UMKM Kota Pekalongan

4.11.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Pasar di Dindagkop dan UMKM Kota Pekalongan

4.11.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 171 (seratus tujuh puluh satu) orang

4.11.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.11.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	87	orang
2. Perempuan	84	orang
Jumlah total	171	orang

4.11.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dindagkop dan UMKM Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	7	orang
2. TNI	5	orang
3. POLRI	5	orang
4. SWASTA	118	orang
5. PELAJAR	17	orang
6. Lainnya	19	orang
Jumlah Total	171	orang

4.11.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dindagkop dan UMKM Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 7,6 %

Kurang Sesuai : 11,11%

Sesuai : 63,16%

Sangat Sesuai : 18,13%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 7,6%

Kurang Mudah : 11,11%

Mudah: 63,16%

Sangat Mudah : 18,13%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

- Tidak Cepat : 7,6%
- Kurang Cepat : 11,11%
- Cepat: 63,16%
- Sangat Cepat : 18,13%
- 4. Biaya dalam Pelayanan
 - Sangat Mahal : 7,6 %
 - Cukup Mahal : 11,11%
 - Murah: 63,16%
 - Gratis : 18,13%
- 5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
 - Tidak Sesuai : %
 - Kurang Sesuai : 11,11%
 - Sesuai : 63,16%
 - Sangat Sesuai : 18,13%
- 6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten: 7,6 %
 - Kurang Kompeten : 11,11%
 - Kompeten : 63,16%
 - Sangat Kompeten : 18,13%
- 7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 7,6%
 - Kurang Sopan dan Ramah : 11,11 %
 - Sopan dan Ramah : 63,16%
 - Sangat Sopan dan Ramah : 18,13 %
- 8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik : 7,6%
 - Kurang dikelola dengan baik : 11,11%
 - Dikelola dengan baik : 63,16%
 - Sangat dikelola dengan baik : 18,13%
- 9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 7,6%
 - Ada tapi tidak berfungsi : 11,11%
 - Berfungsi Kurang Maksimal : 63,16 %
 - Dikelola dengan Baik : 18,13%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 171 (seratus tujuh puluh satu) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 76,67 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran:

1. Listriknya jgn sering mati
2. sebaiknya pedagang yang berada di luar pasar bisa ditertibkan, dan fasilitas listrik yang kadang sering anjlok mohon diperbaiki
3. mohon untuk diperhatikan dan ditindak lanjuti bila ada pengaduan dari pedagang termasuk salah satunya tentang saluran air yang sudah bertahun tahun tidak berfungsi, tidak adanya paguyuban pasar yang bisa menampung keluhan dan masukan serta kepala pasar Banyurip jarang turun ke bawah kontrol langsung
4. Mohon dibetulkan saluran air di seluruh pasar karena kalau hujan banjir sangat mengganggu kegiatan pedagang semuanya
5. mohon diberi lampu penerangan
6. Petugas wajib sopan dan ramah dalam pelayanan
7. Ditingkatkan keamanan pasar
8. Ditingkatkan lagi kebersihannya
9. optimalisasi pendampingan khususnya untuk koperasi-koperasi kecil
10. tingkatkan kualitas sarana dan prasarana terutama tekonologi informasinya

4.12 Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pekalongan

4.12.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Rusunawa di Dinperkim Kota Pekalongan

4.12.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 137 (seratus tiga puluh tujuh) orang

4.12.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.12.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	86	orang
2. Perempuan	51	orang
Jumlah total	137	orang

4.12.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dinperkim Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	0	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	118	orang
5. PELAJAR	0	orang

6. Lainnya	19	orang
Jumlah Total	137	orang

4.12.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinperkim Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %
 Kurang Sesuai : 0%
 Sesuai : 89,78%
 Sangat Sesuai : 10,22%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%
 Kurang Mudah : 0%
 Mudah: 89,78%
 Sangat Mudah : 10,22 %

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 0%
 Kurang Cepat : 0%
 Cepat: 91,24%
 Sangat Cepat : 8,76%

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal :0 %
 Cukup Mahal : 0%
 Murah: 93,43%
 Gratis : 6,57%

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan

Tidak Sesuai : 0%
 Kurang Sesuai :0 %
 Sesuai : 89,78%
 Sangat Sesuai :10,22 %

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Tidak Kompeten: 0%
 Kurang Kompeten : 0%
 Kompeten : 86,86%
 Sangat Kompeten :13,14 %

7. Perilaku Petugas Pelayanan

Tidak Sopan dan Ramah : 0%

Kurang Sopan dan Ramah :0 %
Sopan dan Ramah : 32,85%
Sangat Sopan dan Ramah :67,15 %

8. Sarana Prasarana Pelayanan
Tidak dikelola dengan baik : 0%
Kurang dikelola dengan baik :4,38 %
Dikelola dengan baik : 83,94%
Sangat dikelola dengan baik :11,68 %
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
Tidak Ada : 0%
Ada tapi tidak berfungsi : 0%
Berfungsi Kurang Maksimal : 3,65%
Dikelola dengan Baik : 96,35%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 137 (seratus tiga puluh tujuh) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 81,34 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran: Tidak ada

4.13 Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekalongan

4.13.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Pengangkutan Sampah di DLH Kota Pekalongan

4.13.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 62 (enam puluh dua) orang

4.13.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.13.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	18	orang
2. Perempuan	44	orang
Jumlah total	62	orang

4.13.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di DLH Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	1	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	25	orang

5. PELAJAR	4	orang
6. Lainnya	31	orang
Jumlah Total	61	orang

4.13.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap DLH Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 6,45%

Sesuai : 75,81%

Sangat Sesuai : 17,74%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%

Kurang Mudah : 6,45 %

Mudah: 75,81%

Sangat Mudah : 17,74 %

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 0%

Kurang Cepat : 6,45%

Cepat: 75,81%

Sangat Cepat : 17,74%

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal : 0 %

Cukup Mahal : 6,45%

Murah: 75,81 %

Gratis : 17,74%

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan

Tidak Sesuai : 0%

Kurang Sesuai : 6,45%

Sesuai : 75,81%

Sangat Sesuai : 17,74%

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Tidak Kompeten: 0%

Kurang Kompeten : 6,45 %

Kompeten : 75,81%

Sangat Kompeten : 17,74 %

7. Perilaku Petugas Pelayanan

- Tidak Sopan dan Ramah : 0%
- Kurang Sopan dan Ramah i : 6,45%
- Sopan dan Ramah : 75,81%
- Sangat Sopan dan Ramah :17,74 %
- 8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik : 0%
 - Kurang dikelola dengan baik : 6,45%
 - Dikelola dengan baik : 75,81%
 - Sangat dikelola dengan baik : 17,74%
- 9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 1,61%
 - Ada tapi tidak berfungsi :6,45 %
 - Berfungsi Kurang Maksimal : 98,39%
 - Dikelola dengan Baik : 17,74%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 62 (enam puluh dua) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 79,48 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran:

1. kalau bisa diadakan sosialisasi di setiap kampung
2. untuk kedepan supaya ditingkatkan pelayanan sampahnya
3. cara pembuatan ketrampilan dari sampah harus lebih spesifik
4. kalau bisa di tiap RT / minimal per RW dibuatkan Bank Sampah agar masyarakat bisa menambah penghasilan dari hasil pemilahan sampah.
5. ditambah ,prasarana dan tempat TPTST perlu diperbaiki
6. sampah bekas penebangan tidak diangkut
7. sampah jangan diambil kelamaan
8. diadakan penyuluhan ke semua RT / Kelurahan biar masyarakat peduli akan keseimbangan lingkungan

4.14 Sekretariat DPRD Kota Pekalongan

4.14.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Publik Hearing di Sekretariat DPRD Kota Pekalongan

4.14.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 30 (tiga puluh) orang

4.14.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.14.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	24	orang
2. Perempuan	6	orang
Jumlah total	30	orang

4.14.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Sekretariat DPRD Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	30	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	0	orang
5. PELAJAR	0	orang
6. Lainnya	0	orang
Jumlah Total	30	orang

4.14.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Sekretariat DPRD Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 96,67%

Sangat Sesuai : 3,33%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%

Kurang Mudah : 0%

Mudah: 93,33%

Sangat Mudah :6,67 %

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 0%

Kurang Cepat : 3,33%

Cepat: 96,67%

Sangat Cepat :0 %

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal : 0%

Cukup Mahal : 3,33%

Murah: 83,33%

Gratis : 10%

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
 - Tidak Sesuai :0 %
 - Kurang Sesuai :0 %
 - Sesuai :90 %
 - Sangat Sesuai : 10%
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten: 0%
 - Kurang Kompeten :0%
 - Kompeten :96,67%
 - Sangat Kompeten : 3,33%
7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0%
 - Kurang Sopan dan Ramah : 0%
 - Sopan dan Ramah :86,67 %
 - Sangat Sopan dan Ramah : 13,33%
8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik : 0%
 - Kurang dikelola dengan baik : 6,67%
 - Dikelola dengan baik :70 %
 - Sangat dikelola dengan baik :23,33 %
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada :0 %
 - Ada tapi tidak berfungsi : 0%
 - Berfungsi Kurang Maksimal : 46,67%
 - Dikelola dengan Baik : 53,33%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 30 (tiga puluh) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 81,76 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.15 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekalongan

4.15.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan sewa alat berat di DPUPR Kota Pekalongan

4.15.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 48 (empat puluh delapan) orang

4.15.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.15.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	36	orang
2. Perempuan	12	orang
Jumlah total	48	orang

4.15.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di DPUPR Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	3	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	43	orang
5. PELAJAR	0	orang
6. Lainnya	2	orang
Jumlah Total	48	orang

4.15.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap DPUPR Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %
Kurang Sesuai : 0%
Sesuai : 31,25%
Sangat Sesuai : 68,75%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%
Kurang Mudah : 0%
Mudah:31,25 %
Sangat Mudah : 68,75%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 0%
Kurang Cepat :0%
Cepat:31,25%
Sangat Cepat : 68,75%

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal : 0%
Cukup Mahal : 0%
Murah: 31,25%
Gratis : 68,75%

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0%
 - Kurang Sesuai : 0%
 - Sesuai : 31,25%
 - Sangat Sesuai : 68,75 %
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten: 0%
 - Kurang Kompeten : 0 %
 - Kompeten : 31,25%
 - Sangat Kompeten : 68,75 %
7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0%
 - Kurang Sopan dan Ramah : 0 %
 - Sopan dan Ramah : 31,25%
 - Sangat Sopan dan Ramah : 68,75 %
8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik : 0%
 - Kurang dikelola dengan baik : 0%
 - Dikelola dengan baik : 31,25%
 - Sangat dikelola dengan baik : 68,75 %
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 2,08 %
 - Ada tapi tidak berfungsi : 0 %
 - Berfungsi Kurang Maksimal : 29,17%
 - Dikelola dengan Baik : 68,75%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 48 (empat puluh delapan) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 88,77 dengan kategori A (Sangat Baik) atau Sangat Puas.

Saran : Tidak ada saran

4.16 Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Pekalongan

4.16.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Surat Keterangan Rekomendasi Miskin di Dinsos P2KB Kota Pekalongan

4.16.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 144 (seratus empat puluh empat) orang

4.16.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.16.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	88	orang
2. Perempuan	56	orang
Jumlah total	144	orang

4.16.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dinsos P2KB Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	0	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	31	orang
5. PELAJAR	0	orang
6. Lainnya	113	orang
Jumlah Total	144	orang

4.16.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinsos P2KB Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 68,75%

Sangat Sesuai : 31,25%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%

Kurang Mudah : 0,69 %

Mudah: 72,92%

Sangat Mudah : 26,39%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 0%

Kurang Cepat : 6,25 %

Cepat: 72,92%

Sangat Cepat : 20,83%

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal : 0%

Cukup Mahal : 0%

- Murah:0 %
 Gratis :100 %
5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
 Tidak Sesuai :0 %
 Kurang Sesuai :1 %
 Sesuai : 75%
 Sangat Sesuai :24,31 %
 6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 Tidak Kompeten: 0%
 Kurang Kompeten :0 %
 Kompeten : 65,97%
 Sangat Kompeten :34,03 %
 7. Perilaku Petugas Pelayanan
 Tidak Sopan dan Ramah : 0%
 Kurang Sopan dan Ramah : 0%
 Sopan dan Ramah : 66,67%
 Sangat Sopan dan Ramah : 33,33%
 8. Sarana Prasarana Pelayanan
 Tidak dikelola dengan baik : 0%
 Kurang dikelola dengan baik : 11,11%
 Dikelola dengan baik : 66,67%
 Sangat dikelola dengan baik : 22,22%
 9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 Tidak Ada : 0%
 Ada tapi tidak berfungsi : 0,69%
 Berfungsi Kurang Maksimal : 4,17%
 Dikelola dengan Baik :95,14 %

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 114 (seratus empat puluh empat) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 85,22 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran:

1. Lebih ditingkatkan lagi pelayanan terhadap masyarakat
2. Ditingkatkan lagi sarana dan prasarana karena ruang pelayanan masih sempit dan sumpek
3. Tingkatkan pelayanan bagi masyarakat saat akan melakukan pengaduan dan pengajuan KIS
4. Di mohon tidak dipersulit

5. Lebih disosialisasikan program SLRT agar warga lebih tahu dan bantuannya tepat sasaran
6. Tambah ruangan, biar nyaman dalam pendaftaran
7. Saran saya untuk PKH harus ditinjau lagi, karena banyak orang tidak mampu belum menerimanya dan yg mampu malah mendapatkan terutama untuk kalangan janda dan lansia

4.17 Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Pekalongan

4.17.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Pembuatan Kartu Kuning dan BLK di Dinperinaker Kota Pekalongan

4.17.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 227 (dua ratus dua puluh tujuh) orang

4.17.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.17.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	113	orang
2. Perempuan	114	orang
Jumlah total	227	orang

4.17.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dinperinaker Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	0	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	48	orang
5. PELAJAR	5	orang
6. Lainnya	70	orang
Jumlah Total	123	orang

4.17.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinperinaker Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 3,08%

Sesuai : 77,97%

- Sangat Sesuai : 18,98%
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
 - Tidak Mudah : 0%
 - Kurang Mudah : 2,64 %
 - Mudah: 74,01%
 - Sangat Mudah : 23,35 %
 3. Kecepatan Waktu Pelayanan
 - Tidak Cepat : 0,44%
 - Kurang Cepat : 6,17%
 - Cepat: 75,33%
 - Sangat Cepat : 18,06%
 4. Biaya dalam Pelayanan
 - Sangat Mahal : 0,44%
 - Cukup Mahal : 6,17%
 - Murah: 75,33%
 - Gratis : 18,06%
 5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0%
 - Kurang Sesuai : 4,41%
 - Sesuai : 76,65%
 - Sangat Sesuai : 18,94%
 6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten: 0%
 - Kurang Kompeten : 1,76%
 - Kompeten : 68,72%
 - Sangat Kompeten : 29,52 %
 7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0 %
 - Kurang Sopan dan Ramah : 1,76 %
 - Sopan dan Ramah : 67,84%
 - Sangat Sopan dan Ramah : 30,40 %
 8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik : 0%
 - Kurang dikelola dengan baik : 11,45 %
 - Dikelola dengan baik : 64,32%
 - Sangat dikelola dengan baik : 24,23 %
 9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 6,61%

2. Perempuan	5	orang
Jumlah total	5	orang

4.18.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di DPMPPA Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	0	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	0	orang
5. PELAJAR	0	orang
6. Lainnya	5	orang
Jumlah Total	5	orang

4.18.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap DPMPPA Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %
 Kurang Sesuai : 3,08%
 Sesuai : 77,97%
 Sangat Sesuai : 18,94%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%
 Kurang Mudah : 2,64%
 Mudah: 74,01%
 Sangat Mudah :23,35 %

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 0,44%
 Kurang Cepat : 6,17%
 Cepat: 75,33%
 Sangat Cepat : 18,06%

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal : 0,44%
 Cukup Mahal : 0%
 Murah: 7,49%
 Gratis : 91,63%

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan

Tidak Sesuai :0 %

- Kurang Sesuai :4,41 %
- Sesuai : 76,65%
- Sangat Sesuai : 18,94%
- 6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten: 0%
 - Kurang Kompeten : 1,76%
 - Kompeten : 68,72%
 - Sangat Kompeten :29,52 %
- 7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah :0 %
 - Kurang Sopan dan Ramah :1,76 %
 - Sopan dan Ramah : 67,84%
 - Sangat Sopan dan Ramah :30,40 %
- 8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik :0 %
 - Kurang dikelola dengan baik :11,45 %
 - Dikelola dengan baik : 64,32%
 - Sangat dikelola dengan baik :24,23 %
- 9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 6,61%
 - Ada tapi tidak berfungsi :3,08 %
 - Berfungsi Kurang Maksimal : 20,26%
 - Dikelola dengan Baik : 70,04%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 5 (lima) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 80,56 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran: Tidak Saran

4.19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan

4.19.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dindikcapil Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Akta Kelahiran Baru	Akta Kelahiran TP	Akta Kematian	KTP-EI
1	Jumlah Responden	165	180	99	228
2	Jenis Kelamin	Laki-laki: 102 Perempuan: 63	Laki-laki: 104 Perempuan: 76	Laki-laki:59 Perempuan:40	Laki-laki:122 Perempuan:106
3	Pekerjaan	PNS:5 TNI:0 POLRI:0 Swasta:75 Pelajar:1 Lainnya:84	PNS:6 TNI:0 POLRI:0 Swasta:73 Pelajar:0 Lainnya:101	PNS:2 TNI:0 POLRI:0 Swasta:48 Pelajar:1 Lainnya:48	PNS:3 TNI:0 POLRI:2 Swasta:57 Pelajar:55 Lainnya:112
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:104 Sangat Sesuai:60	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:107 Sangat Sesuai:72	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:48 Sangat Sesuai:50	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:107 Sangat Sesuai:121
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:2 Mudah:110 Sangat Mudah:53	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:103 Sangat Mudah:76	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:0 Mudah:51 Sangat Mudah:48	Tidak Mudah:1 Kurang Mudah:3 Mudah:102 Sangat Mudah:123
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:107 Sangat cepat:58	Tidak cepat:0 Kurang cepat:2 Cepat:105 Sangat cepat:73	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:49 Sangat cepat:48	Tidak cepat:2 Kurang cepat:9 Cepat:102 Sangat cepat:116
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:165	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:180	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:99	Sangat Mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:229
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:93 Sangat Sesuai:70	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:98 Sangat Sesuai:80	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:43 Sangat Sesuai:56	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:3 Sesuai:102 Sangat Sesuai:124
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten: 90 Sangat Kompeten:74	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten :2 Kompeten: 97 Sangat kompeten:81	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten:0 Kompeten: 46 Sangat	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten: 103 Sangat kompeten:126

				kompeten:53	
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan& ramah:0 Sopan & ramah :81 Sangat sopan& ramah: 84	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan & ramah:0 Sopan & ramah:82 Sangat sopan & ramah:98	Tidak sopan &ramah:0 Kurang Sopan &ramah:0 Sopan &ramah:40 Sangat sopan &ramah :59	Tidak sopan & ramah:0 Kurang sopan&ramah:1 Sopan&ramah:97 Sangat sopan & ramah:131
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:88 Sangat Sesuai:84	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:5 Sesuai:93 Sangat Sesuai:82	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:40 Sangat Sesuai:59	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:13 Sesuai:104 Sangat Sesuai:112
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:5 Kurang Sesuai:22 Sesuai:23 Sangat Sesuai:115	Tidak Sesuai:9 Kurang Sesuai:13 Sesuai:39 Sangat Sesuai:82	Tidak Sesuai:2 Kurang Sesuai:2 Sesuai:11 Sangat Sesuai:84	Tidak Sesuai:8 Kurang Sesuai:8 Sesuai:57 Sangat Sesuai:156
NILAI PRESEPSI		87,02	87,59	90,07	89,28

NO	Uraian	Surat Pindah	Surat Ket. Datang	Kartu Keluarga	Pelayanan Legalisir
1	Jumlah Responden	73	81	257	170
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:3 Perempuan:5	Laki-laki: 18 Perempuan: 63	Laki-laki: 104 Perempuan: 76	Laki-laki:96 Perempuan:74
3	Pekerjaan	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:35 Pelajar:8 Lainnya:29	PNS:2 TNI:0 POLRI:0 Swasta:31 Pelajar:12 Lainnya:36	PNS:17 TNI:5 POLRI:5 Swasta:73 Pelajar:23 Lainnya:134	PNS:24 TNI:0 POLRI:2 Swasta:101 Pelajar:22 Lainnya:21
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:29 Sangat Sesuai:44	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:25 Sangat Sesuai:55	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:182 Sangat Sesuai:74	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:136 Sangat Sesuai:34
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak mudah:0 Kurang mudah:0 Mudah:35 Sangat mudah:38	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:25 Sangat Mudah:55	Tidak Mudah:1 Kurang Mudah:5 Mudah:175 Sangat Mudah:40	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:130 Sangat Mudah:40

				Mudah:76	
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak cepat:1 Kurang cepat:1 Cepat:30 Sangat Cepat:41	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:8 Cepat:16 Sangat cepat:51	Tidak cepat:2 Kurang cepat:18 Cepat:170 Sangat cepat:67	Tidak cepat:0 Kurang cepat:1 Cepat:132 Sangat cepat:37
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat mahal: 0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:73	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:81	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:257	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:170
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:27 Sangat Sesuai:45	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:19 Sangat Sesuai:61	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:184 Sangat Sesuai:71	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:120 Sangat Sesuai:48
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten:1 Kompeten :27 Sangat kompeten:46	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten: 31 Sangat Kompeten:51	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten :5 Kompeten: 145 Sangat kompeten:107	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten:0 Kompeten: 144 Sangat kompeten:26
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak sopan&ramah:0 Kurang sopan&ramah:0 Sopan&ramah:27 Sangat sopan&ramah:46	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan&ramah:0 Sopan & ramah :26 Sangat sopan&ramah: 55	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan & ramah:4 Sopan & ramah:136 Sangat sopan & ramah:117	Tidak sopan &ramah:0 Kurang Sopan &ramah:0 Sopan &ramah:141 Sangat sopan &ramah :29
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:4 Sesuai:27 Sangat Sesuai:42	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:31 Sangat Sesuai:49	Tidak Sesuai:3 Kurang Sesuai:61 Sesuai:116 Sangat Sesuai:77	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:139 Sangat Sesuai:30
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:8 Sesuai:21 Sangat Sesuai:44	Tidak Sesuai:2 Kurang Sesuai:4 Sesuai:24 Sangat Sesuai:51	Tidak Sesuai:35 Kurang Sesuai:45 Sesuai:79 Sangat Sesuai:98	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:23 Sangat Sesuai:146
NILAI PRESEPSI		90,22	91,67	82,79	84,56

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 87,90 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran Pembuatan Akta Kelahiran Baru:

1. mohon diadakan sosialisasi masalah persyaratan akta-akta lain biar tidak bolak-balik
2. mohon petugas informasi diaktifkan
3. tidak ada kotak saran, mohon diadakan sosialisasi ke masyarakat tentang persyaratan akta-akta
4. antrian terlalu lama mohon tambah petugas
5. mohon di kelurahan sering diberikan sosialisasi tentang pengisian blangko untuk dokumen kependudukan
6. mohon disediakan meja yang cukup untuk mengisi formulir/data

Saran Pembatan Akta Kelahiran:

1. kalau bisa diadakan sosialisasi biar persyaratan langsung didaftar
2. jam pelayanan diperpanjang karena biar bisa melayani masyarakat lebih banyak
3. mohon bagian informasi diaktifkan biar gak lama nunggu antrian ternyata belum lengkap
4. mohon untuk penambahan petugas untuk pendaftaran dan pengambilan nomor
5. ruangan panas, AC tidak berfungsi, dikasih jam dan kadang antrian layarnya eror

Saran Pembuatan KTP -EL

1. nomor antrian sering tidak muncul kalau dipencet
2. sebaiknya ada satpam atau karyawan ntuk bertugas pengambilan antrian
3. kurang adanya pengharum ruangan
4. terlalu lama untuk pengambilan
5. pelayanan e-KTP mohon dipercepat
6. kurang informatif mengenai tata cara pengambilan
7. dalam pelayanan e-KTP Dindukcapil mengupayakan agar blangko KTP tidak terlambat, habis
8. mohon sarana prasarana diperbarui
9. mohon pelayanan KTP dipercepat

Saran Pembuatan Akta Kematian

1. tempat parkir agar dibuatkan layos/ atap agar tidak kepanasan
2. dipermudah sesuai persyaratan yang diajukan
3. antrian lebih dipercepat lagi

4. pengurusan kematian sebaiknya dipermudah
 - Saran Pembuatan Surat Pindah Keluar
 - 1. terlalu banyak fotocopy
 - 2. nomor antrian tidak jelas (A/B/C)
 - 3. jangka pengambilan terlalu lama
 - 4. pengambilan terlalu lama dan nomor antrian susah dipencet
 - 5. tidak ada satpam
 - 6. nomor antrian kadang ketumpuk/ perlu ada yang memberi tahu
 - Saran Pembuatan Surat Pindah Datang
 - 1. ruang informasi tidak berfungsi dengan baik
 - 2. tolong untuk pengambilan jangan terlalu lama
 - 3. tenaga tambahan petugas untuk bagian antrian sehingga tidak mengganggu petugas yang di pelayanan
 - 4. pengambilan surat pindah terlalu lama, mohon dipercepat
 - 5. pelayanan baik namun pengambilan surat pindah lama
 - 6. pelayanan bagi lansia agar diaktifkan, pelayanan informasi ada tersendiri, mengurus akta 1 jam jadi agar ditepati, mengurus yang dikuasakan maksimal 2 akta
 - Saran Pembuatan Surat Kartu Keluarga
 - 1. tambah fasilitas untuk pemohon (DISPENSER)
 - 2. diberi TV untuk hiburan
 - Saran Pembuatan Surat Kartu Keluarga
 - 1. tempat informasi tidak berjalan dengan maksimal
 - 2. pengambilan tiket tidak tertib, sebaiknya ada petugas agar tiket tidak menumpuk
 - 3. ruang tunggu dilengkapi dengan TV
 - 4. tingkatkan fasilitas layanan
 - 5. kecepatan pelayanan ditingkatkan

4.20 Dinas Perternakan dan Pangan Kota Pekalongan

4.20.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan penyuluhan di Dinas Perternakan dan Pangan Kota Pekalongan

4.20.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 27 (dua puluh tujuh) orang

4.20.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.20.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	17	orang
2) Perempuan	10	orang
Jumlah total	27	orang

4.20.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dinas Perternakan dan Pangan Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) Swasta	20	orang
2) PNS	0	orang
3) Lainnya	7	orang
Jumlah Total	27	orang

4.20.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Perternakan dan Pangan Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 85,71%

Sangat Sesuai : 14,29%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%

Kurang Mudah : 0%

Mudah: 57,14%

Sangat Mudah : 42,86%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 0%

Kurang Cepat : 10,71%

Cepat: 82,14%

Sangat Cepat : 7,14%

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal : 0%

Cukup Mahal : 0%

Murah: 21,43%

Gratis : 78,57%

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0%
 - Kurang Sesuai : 0%
 - Sesuai : 89,29%
 - Sangat Sesuai : 10,71%
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten: 0%
 - Kurang Kompeten : 0%
 - Kompeten : 85,71%
 - Sangat Kompeten : 14,29%
7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0%
 - Kurang Sopan dan Ramah : 3,57%
 - Sopan dan Ramah : 60,71%
 - Sangat Sopan dan Ramah : 35,71%
8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik : 0%
 - Kurang dikelola dengan baik : 3,57%
 - Dikelola dengan baik : 25 %
 - Sangat dikelola dengan baik : 71,43%
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 0%
 - Ada tapi tidak berfungsi : 21,43 %
 - Berfungsi Kurang Maksimal : 53,57%
 - Dikelola dengan Baik : 25%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 28 (dua puluh delapan) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 82,24 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 27 (dua puluh tujuh) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 88,19 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran : Tidak ada saran

4.21 **Dinas Perhubungan Kota Pekalongan**

4.21.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Uji Kendaraan Bermotor di Dishub Kota Pekalongan

4.21.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 200 (dua ratus) orang

4.21.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.21.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	137	orang
2. Perempuan	63	orang
Jumlah total	200	orang

4.21.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dishub Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	5	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	40	orang
5. PELAJAR	0	orang
6. Lainnya	155	orang
Jumlah Total	200	orang

4.21.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dishub Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 15,50%

Sangat Sesuai : 84,50%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah :0 %

Kurang Mudah :0 %

Mudah:34,5 %

Sangat Mudah :65,5 %

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat :0 %

Kurang Cepat :0 %

Cepat: 33%

Sangat Cepat :67 %

4. Biaya dalam Pelayanan
 - Sangat Mahal : 0%
 - Cukup Mahal : 0 %
 - Murah: 200%
 - Gratis : 0%
5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0%
 - Kurang Sesuai : 0%
 - Sesuai : 32%
 - Sangat Sesuai : 68%
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten: 0%
 - Kurang Kompeten : 0%
 - Kompeten : 44%
 - Sangat Kompeten : 56%
7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0%
 - Kurang Sopan dan Ramah: 0%
 - Sopan dan Ramah : 32 %
 - Sangat Sopan dan Ramah : 68%
8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik : 0 %
 - Kurang dikelola dengan baik : 0%
 - Dikelola dengan baik : 36%
 - Sangat dikelola dengan baik : 64%
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 0%
 - Ada tapi tidak berfungsi : 0%
 - Berfungsi Kurang Maksimal : 98%
 - Dikelola dengan Baik : 2%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 103 (seratus tiga) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 88,19 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran : Tidak ada saran

4.22 Badan Keuangan Daerah Kota Pekalongan

4.22.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Pajak di Badan Keuangan Daerah Kota Pekalongan

4.22.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 140 (seratus empat puluh) orang

4.22.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.22.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	145	orang
2. Perempuan	128	orang
Jumlah total	273	orang

4.22.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di BAPPEDA Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	29	orang
2. TNI	5	orang
3. POLRI	7	orang
4. SWASTA	114	orang
5. PELAJAR	0	orang
6. Lainnya	118	orang
Jumlah Total	273	orang

4.22.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap BKD Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 0,73%

Sesuai : 52,01%

Sangat Sesuai : 47,25%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%

Kurang Mudah : 1,47 %

Mudah: 51,65%

Sangat Mudah : 47,25 %

3. Kecepatan Waktu Pelayanan
 - Tidak Cepat : 0%
 - Kurang Cepat : 1,83 %
 - Cepat: 54,21%
 - Sangat Cepat : 44,32 %
4. Biaya dalam Pelayanan
 - Sangat Mahal : 0%
 - Cukup Mahal : 1,1%
 - Murah: 15,02%
 - Gratis : 84,25%
5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0%
 - Kurang Sesuai : 1,1%
 - Sesuai : 46,89%
 - Sangat Sesuai : 51,65%
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten: 0%
 - Kurang Kompeten : 0,37 %
 - Kompeten : 54,58%
 - Sangat Kompeten : 45,42%
7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0 %
 - Kurang Sopan dan Ramah : 0%
 - Sopan dan Ramah : 44,69 %
 - Sangat Sopan dan Ramah : 55,68 %
8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik : 0%
 - Kurang dikelola dengan baik : 1,83 %
 - Dikelola dengan baik : 41,39%
 - Sangat dikelola dengan baik : 57,14 %
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 0,73%
 - Ada tapi tidak berfungsi : 0,37%
 - Berfungsi Kurang Maksimal : 13,92%
 - Dikelola dengan Baik : 84,98%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 273 (dua ratus tujuh puluh tiga) responden

terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 89,07 dengan kategori SB (Sangat Baik) atau Sangat Puas.

Saran:

1. Persyaratan untuk perubahan/pemecahan pajak cukup ruwet
2. Perlu ada koordinasi antara BKD dengan BPN agar pajak bisa masuk lancar
3. Perlu pendataan tanah dan bangunan
4. Sediakan tempat minum dan permen
5. Pelayanannya agar lebih dipercepat
6. tempat parkir perlu dibenahi bagian luar ruangan kantor
7. Untuk tanya pajak reklame/spanduk agar ditinjau ulang/diperhitungkan untuk menambah antusias untuk memasang iklan

4.23 Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Pekalongan

4.23.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Kepegawaian di BKPPD Kota Pekalongan

4.23.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 28 (dua puluh delapan) orang

4.23.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.23.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	9	orang
2. Perempuan	19	orang
Jumlah total	28	orang

4.23.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di BKPPD Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	28	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	0	orang
5. PELAJAR	0	orang
6. Lainnya	0	orang
Jumlah Total	28	orang

4.23.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap BKPPD Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0 %
 - Kurang Sesuai : 0%
 - Sesuai : 85,71%
 - Sangat Sesuai : 14,29%
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
 - Tidak Mudah : 0%
 - Kurang Mudah : 0%
 - Mudah: 57,14%
 - Sangat Mudah : 42,86%
3. Kecepatan Waktu Pelayanan
 - Tidak Cepat : 0%
 - Kurang Cepat : 10,71%
 - Cepat: 82,14%
 - Sangat Cepat : 7,14%
4. Biaya dalam Pelayanan
 - Sangat Mahal : 0%
 - Cukup Mahal : 0%
 - Murah: 21,43%
 - Gratis : 78,57%
5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0%
 - Kurang Sesuai : 0%
 - Sesuai : 89,29%
 - Sangat Sesuai : 10,71%
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten: 0%
 - Kurang Kompeten : 3,57%
 - Kompeten : 60,71%
 - Sangat Kompeten : 35,71%
7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0%
 - Kurang Sopan dan Ramah : 0%
 - Sopan dan Ramah : 85,71%

- Sangat Sopan dan Ramah : 14,29%
8. Sarana Prasarana Pelayanan
 Tidak dikelola dengan baik : 0%
 Kurang dikelola dengan baik : 21,43 %
 Dikelola dengan baik : 53,57%
 Sangat dikelola dengan baik : 25%
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 Tidak Ada : 0%
 Ada tapi tidak berfungsi : 3,57%
 Berfungsi Kurang Maksimal : 25 %
 Dikelola dengan Baik : 71,43%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 28 (dua puluh delapan) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 82,24 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran:

1. Perlu peningkatan dalam pelayanan dan sarana prasarana yang memadai untuk kelancaran dalam pelayanan
2. Mohon ditingkatkan fungsi layanan pengaduan supaya tidak menimbulkan kesan ada kepentingan dibalik pelayanan
3. Lebih meningkatkan inovasi pelayanan kepegawaian kepada masyarakat
4. Untuk lebih ditingkatkan lagi yang kurang sesuai
5. Prosedur pelayanan untuk dipermudah
6. Untuk lebih ditingkatkan lagi yang kurang sesuai
7. Kenapa Diklat Purna Tugas untuk eselon II tidak diikutsertakan, Jenjang Kepangkatan Jabatan Banyak Kejadian Yang Tidak Sesuai, Permintaan Pegawai lama/tidak ditindaklanjuti
8. Untuk aplikasi kepegawaian bisa tambah diperbaiki dengan baik biar lebih mudah dalam pekerjaan

4.24 Bagian Hukum Setda Kota Pekalongan

4.24.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Bidang Hukum di Bagian Hukum Setda Kota Pekalongan

4.24.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 32 (tiga puluh dua) orang

4.24.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.24.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	24	orang
2. Perempuan	8	orang
Jumlah total	32	orang

4.24.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Bagian Hukum Setda Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	17	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	0	orang
5. PELAJAR	0	orang
6. Lainnya	15	orang
Jumlah Total	32	orang

4.24.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Hukum Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 62,5%

Sangat Sesuai : 37,5%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%

Kurang Mudah : 0 %

Mudah: 68,75%

Sangat Mudah : 31,25%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 0%

Kurang Cepat : 3,13%

Cepat: 81,25%

Sangat Cepat :15,63 %

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal : 0%

Cukup Mahal :0 %

- Murah: 12,5%
- Gratis : 87,5%
- 5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0%
 - Kurang Sesuai : 0%
 - Sesuai : 68,75%
 - Sangat Sesuai : 31,25%
- 6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten: 0%
 - Kurang Kompeten :0 %
 - Kompeten : 53,13%
 - Sangat Kompeten : 46,88%
- 7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0%
 - Kurang Sopan dan Ramah : 0%
 - Sopan dan Ramah : 53,13%
 - Sangat Sopan dan Ramah : 46,88%
- 8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik :0 %
 - Kurang dikelola dengan baik : 6,25%
 - Dikelola dengan baik : 75%
 - Sangat dikelola dengan baik : 18,75%
- 9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 6,25%
 - Ada tapi tidak berfungsi :0 %
 - Berfungsi Kurang Maksimal :12,5 %
 - Dikelola dengan Baik : 81,25%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 32 (tiga puluh dua) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 85,42 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran:

1. Perlunya Kursi Bagi Tamu Yang Hadir Diruangan Agar Tidak Menunggu Dengan Berdiri
2. Pelayanan ditingkatkan lagi, agar pekerjaan lebih efektif dan efisien
3. Produk Hukum terbaru agar segera di uplud di JDIH
4. Ketersediaan personil di mungkinkan terkadang tidak lengkap perlu ditingkatkan koordinasi setiap pegawai

4.25 Bagian Umum Setda Kota Pekalongan

4.25.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Penomoran Surat di Bagian Umum Setda Kota Pekalongan

4.25.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 32 (tiga puluh dua) orang

4.25.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.25.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	23	orang
2. Perempuan	9	orang
Jumlah total	32	orang

4.25.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Bagian Umum Setda Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	16	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	4	orang
5. PELAJAR	0	orang
6. Lainnya	12	orang
Jumlah Total	32	orang

4.25.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Umum Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 75%

Sangat Sesuai : 25%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : %

Kurang Mudah : 3,13%

Mudah: 43,75%

Sangat Mudah : 53,13%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan
 - Tidak Cepat : 0%
 - Kurang Cepat : 0%
 - Cepat: 81,25%
 - Sangat Cepat :18,75 %
4. Biaya dalam Pelayanan
 - Sangat Mahal : 0%
 - Cukup Mahal : 0%
 - Murah: 0%
 - Gratis : 100%
5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0%
 - Kurang Sesuai : 0%
 - Sesuai : 59,38%
 - Sangat Sesuai :40,63 %
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten: 0%
 - Kurang Kompeten : 3,13%
 - Kompeten : 59,38%
 - Sangat Kompeten :37,50 %
7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0%
 - Kurang Sopan dan Ramah: 0%
 - Sopan dan Ramah : 56,25%
 - Sangat Sopan dan Ramah :43,75 %
8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik : 0%
 - Kurang dikelola dengan baik : 6,25%
 - Dikelola dengan baik : 59,38%
 - Sangat dikelola dengan baik :34,38 %
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 3,13%
 - Ada tapi tidak berfungsi : 0%
 - Berfungsi Kurang Maksimal : 15,63%
 - Dikelola dengan Baik : 81,25%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 32 (tiga puluh dua) responden terhadap unsur

pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 86,55 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran : Tidak Ada Saran

4.26 Bagian Kesra Setda Kota Pekalongan

4.26.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Fasilitas Bantuan Transport Guru TPQ di Bagian Kesra Setda Kota Pekalongan

4.26.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 233 (dua ratus tiga puluh tiga) orang

4.26.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.26.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	82	orang
2. Perempuan	151	orang
Jumlah total	233	orang

4.26.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Bagian Kesra Setda Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	4	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	72	orang
5. PELAJAR	15	orang
6. Lainnya	142	orang
Jumlah Total	233	orang

4.26.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Kesra Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 1,72%

Sesuai : 83,69%

Sangat Sesuai : 14,59%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%

Kurang Mudah : 5,58%

- Mudah:75,97 %
Sangat Mudah :18,45 %
3. Kecepatan Waktu Pelayanan
Tidak Cepat : 0%
Kurang Cepat :12,02 %
Cepat: 76,82%
Sangat Cepat : 10,73%
4. Biaya dalam Pelayanan
Sangat Mahal : 0%
Cukup Mahal :6,01 %
Murah: 42,92%
Gratis : 51,07%
5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
Tidak Sesuai : 0%
Kurang Sesuai : 7,3 %
Sesuai : 82,40%
Sangat Sesuai :10,30 %
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
Tidak Kompeten: 0,43%
Kurang Kompeten : 3,86%
Kompeten : 81,12%
Sangat Kompeten : 14,16%
7. Perilaku Petugas Pelayanan
Tidak Sopan dan Ramah : 0%
Kurang Sopan dan Ramah :2,15 %
Sopan dan Ramah : 81,55%
Sangat Sopan dan Ramah : 16,31%
8. Sarana Prasarana Pelayanan
Tidak dikelola dengan baik :0 %
Kurang dikelola dengan baik :18,88 %
Dikelola dengan baik : 71,24%
Sangat dikelola dengan baik :9,87 %
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
Tidak Ada : 2,15%
Ada tapi tidak berfungsi :3 %
Berfungsi Kurang Maksimal :31,76 %
Dikelola dengan Baik : 63,09%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 233 (dua ratus tiga puluh tiga) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 78,97 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran:

1. Agar lebih ditingkatkan lagi pelayanan supaya menjadi lebih baik
2. Waktu kurang tepat/ kedisiplinan waktu kurang
3. Petugas kurang jumlahnya mengakibatkan kurang maksimal pelayanan dan kurang disiplin
4. Apabila ada keterlambatan pengambilan kesra ke gedung kesra tolong petugasnya kurang pada tegas
5. Informasinya kurang cepat dan tepat, diadakan sosialisasi
6. semoga biaya transport guru TPQ bisa meningkat

4.27 Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan Kota Pekalongan

4.27.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Pinjam Ruangan di Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan Setda Kota Pekalongan

4.27.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 30 (tiga puluh) orang

4.27.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.27.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	14	orang
2. Perempuan	16	orang
Jumlah total	30	orang

4.27.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan Setda Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	13	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	7	orang
5. PELAJAR	2	orang
6. Lainnya	8	orang
Jumlah Total	30	orang

4.27.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
Tidak Sesuai : 0 %
Kurang Sesuai : 0%
Sesuai : 36,67%
Sangat Sesuai : 63,33%
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
Tidak Mudah : 0%
Kurang Mudah : 0 %
Mudah: 36,67%
Sangat Mudah : 63,33%
3. Kecepatan Waktu Pelayanan
Tidak Cepat : 0%
Kurang Cepat : 0%
Cepat: 36,67%
Sangat Cepat : 63,33%
4. Biaya dalam Pelayanan
Sangat Mahal : 0%
Cukup Mahal : 0%
Murah: 36,67%
Gratis : 63,33%
5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
Tidak Sesuai : 0%
Kurang Sesuai : 0%
Sesuai : 36,67%
Sangat Sesuai : 63,33%
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
Tidak Kompeten: 0%
Kurang Kompeten : 0 %
Kompeten : 30 %
Sangat Kompeten : 70 %
7. Perilaku Petugas Pelayanan
Tidak Sopan dan Ramah : 0%
Kurang Sopan dan Ramah : 0%

- Sopan dan Ramah : 40%
- Sangat Sopan dan Ramah :60 %
- 8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik : 0%
 - Kurang dikelola dengan baik :3,33 %
 - Dikelola dengan baik :26,67 %
 - Sangat dikelola dengan baik : 70%
- 9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 0%
 - Ada tapi tidak berfungsi :0 %
 - Berfungsi Kurang Maksimal :23,33 %
 - Dikelola dengan Baik : 76,66%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 30 (tiga puluh) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 92,22 dengan kategori A (Sangat Baik) atau Sangat Puas.

Saran: tidak saran

4.28 Bagian PBJ dan PP Setda Kota Pekalongan

4.28.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa di Bagian PBJ dan PP Setda Kota Pekalongan

4.28.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 55(lima puluh lima) orang

4.28.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.28.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	36	orang
2. Perempuan	19	orang
Jumlah total	55	orang

4.28.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Bagian PBJ dan PP Setda Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	1	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	53	orang
5. PELAJAR	1	orang

6. Lainnya	0	orang
Jumlah Total	55	orang

4.28.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian PBJ dan PP Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0 %
 - Kurang Sesuai : 0%
 - Sesuai : 74,55%
 - Sangat Sesuai : 25,45%
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
 - Tidak Mudah : 0%
 - Kurang Mudah : 0%
 - Mudah: 80%
 - Sangat Mudah :20 %
3. Kecepatan Waktu Pelayanan
 - Tidak Cepat : 0%
 - Kurang Cepat :0 %
 - Cepat: 80%
 - Sangat Cepat : 20 %
4. Biaya dalam Pelayanan
 - Sangat Mahal :0 %
 - Cukup Mahal :0 %
 - Murah: 16,36%
 - Gratis : 83,64%
5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
 - Tidak Sesuai : 0%
 - Kurang Sesuai : 0%
 - Sesuai :74,55 %
 - Sangat Sesuai :25,45 %
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten:0 %
 - Kurang Kompeten : 0%
 - Kompeten :61,82 %
 - Sangat Kompeten : 38,18%
7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah :0%

Kurang Sopan dan Ramah: 0%
Sopan dan Ramah : 61,82%
Sangat Sopan dan Ramah : 38,18 %

8. Sarana Prasarana Pelayanan
Tidak dikelola dengan baik : 0%
Kurang dikelola dengan baik : 10,91%
Dikelola dengan baik : 69,09%
Sangat dikelola dengan baik : 20%
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
Tidak Ada : 1,82%
Ada tapi tidak berfungsi : 0%
Berfungsi Kurang Maksimal : 21,82%
Dikelola dengan Baik : 76,36%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 55 (lima puluh lima) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 84,24 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran : Tidak ada saran

4.29 Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan

4.29.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Konsultasi tatalaksana di Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan

4.29.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 30 (tiga puluh) orang

4.29.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.29.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	17	orang
2. Perempuan	13	orang
Jumlah total	30	orang

4.29.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	3	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. SWASTA	0	orang

5. PELAJAR	0	orang
6. Lainnya	0	orang
Jumlah Total	30	orang

4.29.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 40%

Sangat Sesuai : 60%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%

Kurang Mudah : 0%

Mudah: 36,67%

Sangat Mudah : 63,33%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 0%

Kurang Cepat : 0 %

Cepat: 33,33%

Sangat Cepat : 67,67%

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal : 0%

Cukup Mahal : 0%

Murah: 40%

Gratis : 60%

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan

Tidak Sesuai : 0%

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 46,67%

Sangat Sesuai : 53,33%

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Tidak Kompeten: 0%

Kurang Kompeten : 0 %

Kompeten : 43,33 %

Sangat Kompeten : 56,57%

7. Perilaku Petugas Pelayanan

Tidak Sopan dan Ramah : 0%
Kurang Sopan dan Ramah: 0%
Sopan dan Ramah :40 %
Sangat Sopan dan Ramah :60 %

8. Sarana Prasarana Pelayanan
Tidak dikelola dengan baik : 0%
Kurang dikelola dengan baik : 3,33%
Dikelola dengan baik : 36,67%
Sangat dikelola dengan baik :60 %
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
Tidak Ada : 0%
Ada tapi tidak berfungsi :0 %
Berfungsi Kurang Maksimal :40 %
Dikelola dengan Baik : 60%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 30 (tiga puluh) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 89,91 dengan kategori A (Sangat Baik) atau Sangat Puas.

Saran : Tidak ada saran

4.30 Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kota Pekalongan

4.30.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Kehumasan di Bagian Humas Setda Kota Pekalongan

4.30.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 30 (tiga puluh) orang

4.30.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.30.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	11	orang
2. Perempuan	19	orang
Jumlah total	30	orang

4.30.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Bagian Humas Setda Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	13	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang

4. SWASTA	13	orang
5. PELAJAR	0	orang
6. Lainnya	4	orang
Jumlah Total	30	orang

4.30.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Humas Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %
 Kurang Sesuai : 0%
 Sesuai : 3,33%
 Sangat Sesuai : 96,67%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah :0 %
 Kurang Mudah :0 %
 Mudah: 36,67%
 Sangat Mudah :63,33%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 0%
 Kurang Cepat : 0%
 Cepat: 36,67 %
 Sangat Cepat : 63,33 %

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal : 0%
 Cukup Mahal : 0%
 Murah: 23,33%
 Gratis : 76,67%

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan

Tidak Sesuai : 0%
 Kurang Sesuai : 0%
 Sesuai : 36,67%
 Sangat Sesuai : 63,33%

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Tidak Kompeten: %
 Kurang Kompeten : %
 Kompeten : 33,33%
 Sangat Kompeten : 66,67%

7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0%
 - Kurang Sopan dan Ramah : 0%
 - Sopan dan Ramah : 60 %
 - Sangat Sopan dan Ramah : 40%
8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik : 0 %
 - Kurang dikelola dengan baik : 0%
 - Dikelola dengan baik : 23,33 %
 - Sangat dikelola dengan baik : 76,6 %
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 0%
 - Ada tapi tidak berfungsi : 0%
 - Berfungsi Kurang Maksimal : 80%
 - Dikelola dengan Baik : 20%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 30 (tiga puluh) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 90,74 dengan kategori A (Sangat Baik) atau Sangat Puas.

Saran : Tidak ada saran

4.31 Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Pekalongan

4.31.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Konsultasi Penyusunan LPPD di Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Pekalongan

4.31.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 68 (enam puluh delapan) orang

4.31.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.31.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	32	orang
2. Perempuan	36	orang
Jumlah total	68	orang

4.31.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut:

1.	PNS	68	orang
2.	TNI	0	orang
3.	POLRI	0	orang
4.	SWASTA	0	orang
5.	PELAJAR	0	orang
6.	Lainnya	0	orang
	Jumlah Total	68	orang

4.31.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0 %

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 83,82%

Sangat Sesuai : 16,18%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0%

Kurang Mudah : 0%

Mudah: 79,41%

Sangat Mudah : 20,59%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 0%

Kurang Cepat :0%

Cepat: 80,88%

Sangat Cepat : 19,12%

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal : 0%

Cukup Mahal : 0%

Murah: 0%

Gratis :100 %

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan

Tidak Sesuai : 0%

Kurang Sesuai : 0%

Sesuai : 66,18%

Sangat Sesuai : 33,82%

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Tidak Kompeten: 0%

- Kurang Kompeten : 0%
- Kompeten : 79,41 %
- Sangat Kompeten : 20,59%
- 7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0%
 - Kurang Sopan dan Ramah : 0%
 - Sopan dan Ramah : 67,65%
 - Sangat Sopan dan Ramah : 32,35%
- 8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik : 0%
 - Kurang dikelola dengan baik : 5,88 %
 - Dikelola dengan baik : 82,35%
 - Sangat dikelola dengan baik : 11,76%
- 9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 2,94%
 - Ada tapi tidak berfungsi : 1,47 %
 - Berfungsi Kurang Maksimal : 26,47%
 - Dikelola dengan Baik : 69,12%

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 68 (enam puluh delapan) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 83,62 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran:

1. Lebih ditingkatkan kerapian ruangan
2. Semoga LPPD cepat selesai
3. Agar dibuatkan aplikasi berbasis web
4. Dokumen belum tertata rapi
- 5.

4.32 Bagian Perekonomian Setda Kota Pekalongan

4.32.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Pasar Murah di Bagian Perekonomian Setda Kota Pekalongan

4.32.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 340 (tiga ratus empat puluh) orang

4.32.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin dan pekerjaan:

4.32.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	65	orang
2. Perempuan	275	orang
Jumlah total	340	orang

4.32.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Bagian Perekonomian Setda Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1. PNS	6	orang
2. TNI	1	orang
3. POLRI	1	orang
4. SWASTA	132	orang
5. PELAJAR	2	orang
6. Lainnya	198	orang
Jumlah Total	340	orang

4.32.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Perekonomian Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tidak Sesuai : 0,00%

Kurang Sesuai : 2,35%

Sesuai : 58,24%

Sangat Sesuai : 39,41%

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tidak Mudah : 0,29 %

Kurang Mudah : 2,65%

Mudah: 60%

Sangat Mudah : 36,76%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Tidak Cepat : 1,18%

Kurang Cepat : 12,06%

Cepat: 61,47%

Sangat Cepat : 25,29%

4. Biaya dalam Pelayanan

Sangat Mahal : 1,18%

Cukup Mahal : 4,12%

Murah: 90,59%

Gratis : 4,12%

5. Kesesuaian Hasil Pelayanan
 - Tidak Sesuai :0 %
 - Kurang Sesuai: 2,35%
 - Sesuai : 68,82%
 - Sangat Sesuai : 28,53%
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - Tidak Kompeten: 0,59%
 - Kurang Kompeten : 1,47%
 - Kompeten : 55,29%
 - Sangat Kompeten : 42,65%
7. Perilaku Petugas Pelayanan
 - Tidak Sopan dan Ramah : 0%
 - Kurang Sopan dan Ramah :0 %
 - Sopan dan Ramah :54,71 %
 - Sangat Sopan dan Ramah : 45,29%
8. Sarana Prasarana Pelayanan
 - Tidak dikelola dengan baik :0 %
 - Kurang dikelola dengan baik : 8,53%
 - Dikelola dengan baik :52,65 %
 - Sangat dikelola dengan baik :38,82 %
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan
 - Tidak Ada : 0,59%
 - Ada tapi tidak berfungsi : 1,76%
 - Berfungsi Kurang Maksimal : 11,76%
 - Dikelola dengan Baik :85,88 %

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 340 (tiga ratus empat puluh) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 83,71 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.33 Kecamatan Pekalongan Barat Kota Pekalongan

4.33.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kecamatan Pekalongan Timur Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Ijin Penutupan Jalan	Surat Pengajuan Kredit	SIUP	Surat Ket. Penutupan Bank
1	Jumlah Responden	5	7	5	26
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:2 Perempuan: 3	Laki-laki: 3 Perempuan: 4	Laki-laki:3 Perempuan:2	Laki-laki:13 Perempuan:13
3	Pekerjaan	PNS:2 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:3 TNI:0 POLRI:0 Swasta:4 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:1 Swasta:3 Pelajar:1 Lainnya:48	PNS:2 TNI:0 POLRI:0 Swasta:10 Pelajar:1 Lainnya:11
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:23
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:1 Sangat Mudah:4	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:1 Sangat Mudah:6	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:1 Sangat Mudah:4	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:8 Sangat Mudah:18
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:0 Sangat cepat:5	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:0 Sangat cepat:7	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:0 Sangat cepat:5	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:11 Sangat cepat:14
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:5	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:1 Gratis:6	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:1 Gratis:4	Sangat Mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:26
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:26
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten: 0 Sangat	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten :0 Kompeten: 0 Sangat	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten:0 Kompeten: 0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten: 8 Sangat

		Kompeten:5	kompeten:7	Sangat kompeten:5	kompeten:18
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan&ramah:0 Sopan &ramah :5 Sangat sopan&ramah: 0	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan &ramah:0 Sopan &ramah:0 Sangat sopan &ramah:7	Tidak sopan &ramah:0 Kurang Sopan &ramah:0 Sopan &ramah:0 Sangat sopan &ramah :5	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan&ramah:0 Sopan&ramah:9 Sangat sopan &ramah:17
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:26
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai: Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:20
NILAI PRESEPSI		85	87,7	86,67	83,29

NO	Uraian	Bansos Kematian	Surat Dispensasi Nikah	Surat Ket. Umum
1	Jumlah Responden	35	15	63
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:10 Perempuan:18	Laki-laki: 8 Perempuan: 7	Laki-laki: 36 Perempuan: 27
3	Pekerjaan	PNS:19 TNI:0 POLRI:1 Swasta:3 Pelajar:4 Lainnya:1	PNS:11 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:1	PNS:9 TNI:1 POLRI:0 Swasta:15 Pelajar:8 Lainnya:30
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI		
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:26	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:15	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:39 Sangat Sesuai:24
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak mudah:0 Kurang mudah:0 Mudah:2	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang

		Sangat mudah:26	Mudah:2 Sangat Mudah:13	Mudah:1 Mudah:26 Sangat Mudah:36
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:1 Sangat Cepat:27	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:6 Sangat cepat:9	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:34 Sangat cepat:27
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat mahal: 0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:28	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:15	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:4 Gratis:59
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:27	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:10	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:37 Sangat Sesuai:26
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten:0 Kompeten :1 Sangat kompeten:27	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten: 7 Sangat Kompeten:8	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten :0 Kompeten: 32 Sangat kompeten:31
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak sopan&ramah:0 Kurang sopan&ramah:0 Sopan&ramah:1 Sangat sopan&ramah:27	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan&ramah:0 Sopan & ramah :1 Sangat sopan&ramah:14	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan & ramah:0 Sopan & ramah:29 Sangat sopan & ramah:34
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:28	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:28 Sangat Sesuai:34
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:28	Tidak Sesuai:2 Kurang Sesuai:2 Sesuai:6 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:59
NILAI PRESEPSI		87,8	83,7	80,34

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 84,92 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran Pelayanan Pengajuan Kredit

1. dipercepat prosesnya
2. mohon hr jumat petugasnya ada di tempat
3. tambahkan kursi tunggu

4.34 Kecamatan Pekalongan Utara Kota Pekalongan

4.34.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kecamatan Pekalongan Utara Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pengantar KTP	Surat Pengantar KK	Surat Keterangan Pindah	Surat Keterangan Nikah	Surat Keterangan Waris
1	Jumlah Responden	83	38	16	8	11
2	Jenis Kelamin	Laki-laki: 51 Perempuan: 32	Laki-laki: 104 Perempuan: 76	Laki-laki:11 Perempuan:5	Laki-laki:5 Perempuan:3	Laki-laki:5 Perempuan:6
3	Pekerjaan	PNS:8 TNI:2 POLRI:2 Swasta:32 Pelajar:11 Lainnya:28	PNS:3 TNI:0 POLRI:1 Swasta:12 Pelajar:2 Lainnya:20	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:7 Pelajar:1 Lainnya:7	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:1 Lainnya:7
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:55 Sangat Sesuai:28	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:25 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:11
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:61 Sangat Mudah:	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:24 Sangat Mudah:	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:10 Sangat Mudah:	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:3 Sangat Mudah:	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:8 Sangat Mudah:

		Mudah:28	Mudah: 14	Mudah:6	Mudah:5	Mudah:3
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:61 Sangat cepat:22	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:22 Sangat cepat: 16	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:12 Sangat cepat:4	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:6 Sangat cepat:2	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:7 Sangat cepat:4
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:1 Gratis:82	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:1 Gratis:37	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:1 Gratis:15	Sangat Mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:8	Sangat Mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:11
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:52 Sangat Sesuai:30	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:19 Sangat Sesuai:19	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:6
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten:90 Sangat Kompeten:74	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten :2 Kompeten:97 Sangat kompeten:81	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten:0 Kompeten:8 Sangat kompeten:8	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten: 3 Sangat kompeten:5	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten: 8 Sangat kompeten:3
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan&ramah:0 Sopan &ramah :43 Sangat sopan&ramah: 40	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan &ramah:0 Sopan &ramah:24 Sangat sopan &ramah:14	Tidak sopan &ramah:0 Kurang Sopan &ramah:0 Sopan &ramah:9 Sangat sopan &ramah :7	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan&ramah: 0 Sopan&ramah:4 Sangat sopan &ramah:4	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan&ramah: 0 Sopan&ramah:5 Sangat sopan &ramah:6
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:50 Sangat Sesuai:31	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:20 Sangat Sesuai:18	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:6
9	Penanganan Pengaduan	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0

	Pelayanan	Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:65	Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:25	Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:11	Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:3	Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:1
NILAI PRESEPSI		86,61	87,43	86,81	88,89	86,62

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 87,27 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Petugas kurang seyum
2. Antrian lama
3. Bangku tempat duduk kurang

4.35 Kecamatan Pekalongan Timur Kota Pekalongan

4.35.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kecamatan Pekalongan Timur Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pengantar SKCK	Surat Kematian	Surat Keterangan Nikah	Surat Keterangan Waris
1	Jumlah Responden	10	7	6	5
2	Jenis Kelamin	Laki-laki: 4 Perempuan: 6	Laki-laki:2 Perempuan:7	Laki-laki:3 Perempuan:3	Laki-laki:3 Perempuan:2
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:2 Pelajar:3 Lainnya:5	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:6 Pelajar:0 Lainnya:1	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:2 Pelajar:0 Lainnya:4	PNS:0 TNI:0 POLRI:1 Swasta:0 Pelajar:1 Lainnya:3
NO	Pertanyaan	NILAI PERSEPSI			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:5 Sangat Sesuai: 1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:0
2	Kemudahan Prosedur	Tidak Mudah:0 Kurang	Tidak Mudah:0 Kurang	Tidak Mudah:0	Tidak Mudah:0

	Pelayanan	Mudah:0 Mudah:9 Sangat Mudah:1	Mudah:1 Mudah:5 Sangat Mudah:1	Kurang Mudah:0 Mudah:3 Sangat Mudah:3	Kurang Mudah:0 Mudah:4 Sangat Mudah:1
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:7 Sangat cepat:3	Tidak cepat:0 Kurang cepat:1 Cepat:5 Sangat cepat:1	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:3 Sangat cepat:3	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:3 Sangat cepat:2
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:10	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:1 Gratis:7	Sangat Mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:2 Gratis:6	Sangat Mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:5
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:2
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten :0 Kompeten: 8 Sangat kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten:0 Kompeten: 7 Sangat kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten: 2 Sangat kompeten:6	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten: 3 Sangat kompeten:1
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan & ramah:0 Sopan & ramah:7 Sangat sopan & ramah:3	Tidak sopan &ramah:0 Kurang Sopan &ramah:0 Sopan &ramah:7 Sangat sopan &ramah :0	Tidak sopan & ramah:0 Kurang sopan& ramah: 0 Sopan& ramah:2 Sangat sopan & ramah:4	Tidak sopan & ramah:0 Kurang sopan& ramah: 0 Sopan& ramah:4 Sangat sopan & ramah:1
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:7 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:4 Sesuai:3 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:4 Sangat Sesuai:0
9	Penanganan	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak	Tidak

	Pengaduan Pelayanan	Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:10	Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:4	Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:5	Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:1 Sangat Sesuai:3
NILAI PRESEPSI		84,17	77,78	90,28	81,67

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 83,22 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran:

1. mohon teras depan aga ditinggikan agar tidak banjir
2. Fasilitas ruangan perlu ditingkatkan
3. tempat tunggu kurang nyaman

4.36 Kecamatan Pekalongan Selatan Kota Pekalongan

4.36.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kecamatan Pekalongan Selatan Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	SIUP	IUMK	BANTUAN SOSIAL KEMATIAN	DISPENSASI NIKAH
1	Jumlah Responden	10	10	26	15
2	Jenis Kelamin	Laki-laki: 5 Perempuan: 5	Laki-laki: 3 Perempuan: 7	Laki-laki:14 Perempuan:12	Laki-laki:12 Perempuan:3
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:7	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:7 Pelajar:0 Lainnya:3	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:1 Lainnya:5	PNS:0 TNI:0 POLRI:1 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:14
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai: 0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai: 6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:11
2	Kemudahan Prosedur	Tidak Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:	Tidak Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang

	Pelayanan	Kurang Mudah:0 Mudah:1 Sangat Mudah:9	0 Mudah: 4 Sangat Mudah: 6	Kurang Mudah:0 Mudah:7 Sangat Mudah:3	Mudah:0 Mudah:4 Sangat Mudah:11
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:1 Sangat cepat:9	Tidak cepat:0 Kurang cepat: 0 Cepat: 4 Sangat cepat: 6	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:7 Sangat cepat:3	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:4 Sangat cepat:11
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:1 Gratis:9	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah: 4 Gratis: 6	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:7 Gratis:3	Sangat Mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:4 Gratis:11
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai: 0 Sesuai: 4 Sangat Sesuai: 6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:11
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten: 1 Sangat Kompeten:9	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten : 0 Kompeten: 4 Sangat kompeten: 6	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten:0 Kompeten: 7 Sangat kompeten: 3	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten: 4 Sangat kompeten:11
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan&ramah:0 Sopan & ramah :1 Sangat sopan&ramah: 9	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan &ramah:0 Sopan & ramah: 4 Sangat sopan &ramah:98	Tidak sopan &ramah:0 Kurang Sopan &ramah:0 Sopan &ramah:740 Sangat sopan &ramah :3	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan&ramah:0 Sopan&ramah:4 Sangat sopan &ramah:11
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai: 0 Sesuai: 4 Sangat Sesuai: 6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:11
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat	Tidak Sesuai: 0 Kurang Sesuai: 0 Sesuai: 4 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:11

		Sesuai:9		Sesuai:3	
NILAI PRESEPSI		89,17	89,72	85,83	87,04

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 87,94 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran:

Petugas untuk lebih ramah

4.37 Kelurahan Podosugih Kota Pekalongan

4.37.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Podosugih Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pengantar KTP	Surat Pengantar KK	Surat Keterangan Datang Pindah	Surat Keterangan Kelahiran	Surat Keterangan Kematian
1	Jumlah Responden	44	30	15	20	8
2	Jenis Kelamin	Laki-laki: 28 Perempuan: 16	Laki-laki: 16 Perempuan: 14	Laki-laki:8 Perempuan:7	Laki-laki:10 Perempuan:10	Laki-laki:3 Perempuan: 5
3	Pekerjaan	PNS:4 TNI:1 POLRI:1 Swasta:25 Pelajar:5 Lainnya:8	PNS:3 TNI:0 POLRI:0 Swasta:18 Pelajar:4 Lainnya:5	PNS:2 TNI:0 POLRI:0 Swasta:10 Pelajar:2 Lainnya:1	PNS:2 TNI:0 POLRI:0 Swasta:11 Pelajar:4 Lainnya:3	PNS:12 TNI:0 POLRI:0 Swasta:7 Pelajar:0 Lainnya:0
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:41	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:27	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai: 15	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:18	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:8
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:44 Sangat	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:30 Sangat	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:15 Sangat	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:20 Sangat	Tidak mudah:0 Kurang mudah:0 Mudah:8 Sangat

		Mudah:0	Mudah:0	Mudah:0	Mudah:0	mudah:0
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:44 Sangat cepat:0	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:30 Sangat cepat:0	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:15 Sangat cepat:0	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:20 Sangat cepat:0	Tidak cepat::0 Kurang cepat::0 Cepat:8 Sangat Cepat:0
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:44	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:0	Sangat mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:15	Sangat Mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:20	Sangat mahal: 0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:8
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:44 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:30 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:20 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:0
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten: 44 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten :0 Kompeten: 30 Sangat kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang kompeten:0 Kompeten: 15 Sangat kompeten:0	Tidak Kompete:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten: 20 Sangat kompeten:0	Tidak Kompeten :0 Kurang kompeten: 0 Kompeten :8 Sangat kompeten: 0
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan& ramah:0 Sopan & ramah :44 Sangat sopan& ramah: 0	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan & ramah:0 Sopan & ramah:30 Sangat sopan & ramah:0	Tidak sopan &ramah:0 Kurang Sopan &ramah:0 Sopan &ramah:15 Sangat sopan &ramah : 0	Tidak sopan & ramah:0 Kurang sopan&ram ah:0 Sopan&ram ah:20 Sangat sopan & ramah:0	Tidak sopan&ra mah:0 Kurang sopan&ra mah:0 Sopan&ra mah:8 Sangat sopan&ra mah:0
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0

		Sesuai:39 Sangat Sesuai:0	Sesuai:27 Sangat Sesuai:0	Sesuai:14 Sangat Sesuai:0	Sesuai:2 Sangat Sesuai:18	Sesuai:8 Sangat Sesuai:0
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:44 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:30 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:20 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:0
NILAI PRESEPSI		80,05	80	80,19	80	80,56

NO	Uraian	Surat Keterangan Warisan	Surat Keterangan Domisili Usaha	Surat Keterangan Usaha
1	Jumlah Responden	5	15	44
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:2 Perempuan:3	Laki-laki:11 Perempuan:4	Laki-laki:34 Perempuan:10
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:5 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:15 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:44 Pelajar:0 Lainnya:0
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:41
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:5 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:15 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:44 Sangat Mudah:0
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:5 Sangat Cepat:0	Tidak cepat:0 Kurang cepat:0 Cepat:15 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:44 Sangat Cepat:0
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat mahal:0 Cukup Mahal:0 Gratis:5	Sangat Mahal:0 Cukup:0 Mahal:0 Gratis:15	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:44
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:38 Sangat Sesuai:6
6	Kemampuan Petugas	Tidak Kompeten:0 Kurang	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0

	Pelayanan	Kompeten:0 Kompeten:5 Sangat kompeten:0	Kompeten: 15 Sangat kompeten:0	Kompeten:44 Sangat Kompeten:0
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang sopan &ramah:0 Sopan &ramah:5 Sangat sopan &ramah:0	Tidak sopan &ramah:0 Kurang sopan&ramah:0 Sopan&ramah:15 Sangat sopan&ramah:0	Tidak Sopan & ramah:0 Kurang Sopan & ramah:0 Sopan & ramah:44 Sangat Sopan & ramah:0
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:14 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:37 Sangat Sesuai:7
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:44 Sangat Sesuai:0
NILAI PRESEPSI		80,56	80,19	81,19

NO	Uraian	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	Surat Nikah Talak Cerai Rujuk NTCR
1	Jumlah Responden	10	20	15
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:6 Perempuan:4	Laki-laki:5 Perempuan:15	Laki-laki:9 Perempuan:6
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:10	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:14 Pelajar:0 Lainnya:6	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:12 Pelajar:0 Lainnya:3

NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:10	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:18	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:14
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:10 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:20 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:15 Sangat mudah:0
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:10 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:20 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:15 Sangat Cepat:0
4	Biaya dalam	Sangat Mahal:0	Sangat Mahal:0	Sangat mahal:0

	Pelayanan	Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:10	Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:20	Cukup mahal:0 Mahal:0 Gratis: 15
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:20 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:0
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:10 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:0 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:15 Sangat Kompeten:0
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak sopan&ramah:0 Kurang Sopan & ramah:0 Sopan&ramah:10 Sangat Sopan&ramah:0:	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan & ramah:0 Sopan & ramah:20 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sangat Sopan&ramah:15
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:3
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:20 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:3
NILAI PRESEPSI		82,78	80,97	81,48

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 80,76 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.38 Kelurahan Sapuro Kebulen Kota Pekalongan

4.38.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Sapuro Kebulen Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pengantar KTP	Surat Pengantar KK	Surat Kematian	Surat Pengantar SKCK	Surat Kelahiran
1	Jumlah Responden	57	36	22	5	13
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:26 Perempuan:31	Laki-laki:23 Perempuan:13	Laki-laki:11 Perempuan:11	Laki-laki:4 Perempuan:1	Laki-laki:13 Perempuan:0
3	Pekerjaan	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:21 Pelajar:1 Lainnya:34	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:19 Pelajar:0 Lainnya:17	PNS:5 TNI:7 POLRI:10 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:5 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:9 Pelajar:0 Lainnya:4
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:57 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:36 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:0
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:57 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:36 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:22 Sangat Sesuai:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:5 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:13 Sangat Mudah:0
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:57 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:36 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:22 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:5 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:13 Sangat Cepat:0
4	Biaya dalam Pelayanan	Tidak Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:4 Gratis:53	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:36	Sangat Mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:22	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:4	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:3 Gratis:10
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:57	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:36	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13

		Sangat Sesuai:0	Sangat Sesuai:0	Sangat Sesuai:0	Sangat Sesuai:0	Sangat Sesuai:0
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:5 7 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:3 6 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:0 22 Sangat kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:5 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 3 Sangat Kompeten:0
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan &ramah:0 Sopan &ramah:57 Sangat Sopan &ramah:0	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan &ramah:0 Sopan &ramah:36 Sangat Sopan &ramah:0	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan &ramah:0 Sopan &ramah:22 Sangat Sopan &ramah:0	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan &ramah:0 Sopan &ramah:5 Sangat Sopan &ramah:0	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan &ramah:0 Sopan &ramah:13 Sangat Sopan &ramah:0
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:56 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:36 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:0
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:52	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:36	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:16	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:10
NILAI PRESEPSI		80,07	80,56	79,8	79,44	79,27

NO	Uraian	Surat Pengantar SKTM	Surat Keterangan Usaha (SKU)	Surat Pengantar Nikah, Boro Kawin
1	Jumlah Responden	34	28	11
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:17 Perempuan:17	Laki-laki:16 Perempuan:12	Laki-laki:5 Perempuan:6
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0

		Swasta:21 Pelajar:0 Lainnya:13	Swasta:18 Pelajar:0 Lainnya:9	Swasta:5 Pelajar:0 Lainnya:6
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:34 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:21 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:0
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:34 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:21 Sangat Mudah:7	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:11 Sangat Mudah:0
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:34 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:23 Sangat Cepat:5	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:11 Sangat Cepat:0
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:34	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:28	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:11 Gratis:0
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:33 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:0
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:34 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:22 Sangat Kompeten:6	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:11 Sangat Kompeten:0
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:34 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang sopan&ramah:0 Sopan&ramah:20 Sangat Sopan&ramah:8	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:11 Sangat Sopan&ramah:0
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:34 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:0
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:29	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:27	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:0
NILAI PRESEPSI		80,23	84,72	77,73

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 80,22 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Pelayanan lebih cepat
2. Persyaratan mohon untuk diinformasikan
3. Kualitas ditingkatkan
4. Surat jadi 3 hari
5. Perbaiki layanannya
6. Petugas Lebih ramah
7. Kotak Saran dimaksimalkan
8. Sarpras diperbaiki
9. Papan informasi dimaksimalkan
10. Petugas Pelayanan mohon ditambah

4.39 Kelurahan Tirto Kota Pekalongan

4.39.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Tirto Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Penduduk Datang	Penduduk Pindah	Surat Keterangan Ahli Waris	SKTM	Perceraian
1	Jumlah Responden	15	8	5	35	3
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:13 Perempuan:2	Laki-laki:2 Perempuan:6	Laki-laki:3 Perempuan:2	Laki-laki:15 Perempuan:20	Laki-laki:0 Perempuan:3
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:6 Pelajar:1 Lainnya:8	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:4 Pelajar:0 Lainnya:4	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:4 Pelajar:0 Lainnya:1	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:13 Pelajar:3 Lainnya:19	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:3
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:17 Sangat Sesuai:17	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:0
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:5	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:4	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:19	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:2

		Sangat Mudah:10	Sangat Mudah:4	Sangat Mudah:4	Sangat Mudah:16	Sangat Mudah: 1
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:8 Sangat Cepat:7	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:3 Sangat Cepat:4	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:3 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:17 Sangat Cepat:17	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:1 Sangat Cepat:2
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:15	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:8	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:5	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:34	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:3
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:18	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:1
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:6 Sangat Kompeten:9	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:4 Sangat Kompeten:4	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:3 Sangat Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 8 Sangat Kompeten:1 7	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:2 Sangat Kompeten:1
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Ramah&sopan:0 Kurang Sopan&ramah:5 Sangat sopan&ramah:10	Tidak Ramah&Sopan:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:3 Sangat Sopan&ramah:5	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:1 Sangat Sopan&ramah:4	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:16 Sangat Sopan&ramah:19	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:2 Sangat sopan&ramah:1
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:2 Sesuai:15 Sangat Sesuai:17	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:0

9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:32	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:3
NILAI PRESEPSI		80,37	79,86	80	78,49	75
NO	Uraian	SKHU	SKCK	Surat Keterangan	Perijinan	Surat Pengantar
1	Jumlah Responden	42	5	20	7	3
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:27 Perempuan:15	Laki-laki:5 Perempuan:0	Laki-laki:19 Perempuan:1	Laki-laki:6 Perempuan:1	Laki-laki:3 Perempuan:0
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:25 Pelajar:2 Lainnya:15	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:2 Lainnya:5	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:8 Pelajar:0 Lainnya:12	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:5 Pelajar:0 Lainnya:2	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:0
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:27 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:3
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:1 Kurang Mudah:0 Mudah:24 Sangat Mudah:17	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:2 Sangat Mudah:3	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:8 Sangat Mudah:12	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:5 Sangat Mudah:2	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:0 Sangat Sesuai:3
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:1 Kurang Cepat:1 Cepat:23 Sangat Cepat:17	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:2 Sangat Cepat:3	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:8 Sangat Cepat:12	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:5 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:0 Sangat Cepat:3
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup mahal:1 Murah:2	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0

		Gratis:39	Gratis:5	Gratis:20	Gratis:7	Gratis:3
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:21 Sangat Sesuai:20	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:3
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:1 Kurang Kompeten:0 Kompeten:2 1 Sangat Kompeten:2 0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:3 Sangat Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 0 Sangat Kompeten:1 0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:4 Sangat Kompeten:3	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:0 Sangat Kompeten:3
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:1 Sopan&ramah:18 Sangat Sopan&ramah:23	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:1 Sangat Sopan&ramah:4	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:5 Sangat Sopan&ramah:15	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:6 Sangat Sopan&ramah:1	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:0 Sangat Sopan&ramah:3
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:1 Sesuai:20 Sangat Sesuai:20	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:5 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:3
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:1 Sesuai:3 Sangat Sesuai:37	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:19	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:3
NILAI PRESEPSI		76,85	81,11	81,67	75,4	88,89

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 79,76 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Pelayanan agar lebih ditingkatkan
2. Penanganan pengaduan lebih dikelola dengan baik
3. Kebersihan kantor ditingkatkan
4. Tetap dipertahankan kecepatan, keramahan dan ketepatan

4.40 Kelurahan Medono Kota Pekalongan

4.40.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Medono Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pengantar NTCR	Surat Pengantar SKCK	Surat Pengantar Pindah	Surat Lahir	Surat Kematian
1	Jumlah Responden	21	20	25	20	20
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:12 Perempuan:9	Laki-laki:10 Perempuan:10	Laki-laki:18 Perempuan:7	Laki-laki:13 Perempuan:7	Laki-laki:11 Perempuan:9
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:7 Pelajar:0 Lainnya:14	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:8 Pelajar:2 Lainnya:10	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:12 Pelajar:4 Lainnya:8	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:13 Pelajar:0 Lainnya:7	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:8 Pelajar:0 Lainnya:12
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:19 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:19 Sangat Sesuai:1
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:15 Sangat Mudah:6	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:14 Sangat Mudah:6	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:19 Sangat Mudah:6	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:11 Sangat Mudah:9	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:18 Sangat Mudah:2
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:14	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:17	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:19	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:14	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:19

		Sangat Cepat:7	Sangat Cepat:3	Sangat Cepat:6	Sangat Cepat:6	Sangat Cepat:1
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:21	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:19	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:25	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:20	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah :0 Gratis:20
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:19 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:2
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 3 Sangat Kompeten:8	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 8 Sangat Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 9 Sangat Kompeten:6	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 2 Sangat Kompeten:8	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 5 Sangat Kompeten:5
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ram ah:0 Kurang Sopan&ram ah:0 Sopan&ram ah:9 Sangat Sopan&ram ah:12	Tidak Sopan&ram ah:0 Kurang Sopan&ram ah:0 Sopan&ram ah:17 Sangat Sopan&ram ah:3	Tidak Sopan&rama h:0 Kurang Sopan&rama h:0 Sopan&rama h:19 Sangat Sopan&rama h:6	Tidak Sopan&ram ah:0 Kurang Sopan&ram ah:0 Sopan&ram ah:12 Sangat Sopan&ram ah:8	Tidak Sopan&Ra mah:0 Kurang Sopan&ram ah:0 Sopan&ram ah:17 Sangat Sopan&ram ah:3
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:5
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:11	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:15	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:6

NILAI PRESEPSI		86,51	82,5	83,89	86,67	81,25
NO	Uraian	Surat Keterangan Datang	Surat Pengantar KTP	Surat Keterangan Usaha	Harga Tanah	Surat Domisili
1	Jumlah Responden	20	86	10	10	10
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:15 Perempuan:5	Laki-laki:52 Perempuan:34	Laki-laki:5 Perempuan:5	Laki-laki:5 Perempuan:5	Laki-laki:4 Perempuan:5
3	Pekerjaan	PNS:3 TNI:0 POLRI:0 Swasta:8 Pelajar:0 Lainnya:9	PNS:3 TNI:0 POLRI:0 Swasta:54 Pelajar:6 Lainnya:23	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:6 Pelajar:0 Lainnya:4	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:5 Pelajar:0 Lainnya:4	PNS:2 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:5
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:56 Sangat Sesuai:30	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:5
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:14 Sangat Mudah:6	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:56 Sangat Mudah:30	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:9 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:8 Sangat Mudah:2	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:7 Sangat Mudah:3
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:16 Sangat Cepat:4	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:53 Sangat Cepat:33	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:9 Sangat Cepat:1	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:8 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:7 Sangat Cepat:3
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:20	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:86	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:10	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:10	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:10
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:50	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7

		Sangat Sesuai:4	Sangat Sesuai:36	Sangat Sesuai:2	Sangat Sesuai:2	Sangat Sesuai:3
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:14 Sangat Kompeten:6	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:51 Sangat Kompeten:35	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:8 Sangat Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:8 Sangat Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:8 Sangat Kompeten:2
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:12 Sangat Sopan&ramah:8	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:43 Sangat Sopan&ramah:43	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:7 Sangat Sopan&ramah:3	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:8 Sangat Sopan & Ramah:2	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:7 Sangat Sopan&ramah:3
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:51 Sangat Sesuai:34	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:4
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:16	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:73	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:7
NILAI PRESEPSI		84,86	87,89	83,06	83,33	86,11

NO	Uraian	Hajatan	Surat Pengantar SKTM	Surat Pengantar KK
1	Jumlah Responden	10	82	82
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:8 Perempuan:2	Laki-laki:42 Perempuan:40	Laki-laki:42 Perempuan:40
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:7	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:24	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:33

		Pelajar:1 Lainnya:2	Pelajar:9 Lainnya:30	Pelajar:3 Lainnya:26
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:54 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:36 Sangat Sesuai:27
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:6 Sangat Mudah:4	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:49 Sangat Mudah:14	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:42 Sangat Mudah:21
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:7 Sangat Cepat:3	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:51 Sangat Cepat:12	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:44 Sangat Cepat:19
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:10	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:63	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:63
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:49 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:42 Sangat Sesuai:21
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:6 Sangat Kompeten:4	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:43 Sangat Kompeten:20	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten :36 Sangat Kompeten:27
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:6 Sangat Sopan&ramah:4	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:45 Sangat Sopan&ramah:18	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:36 Sangat Sopan&ramah:27
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:48	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:43 Sangat Sesuai:20
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:48	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:51
NILAI PRESEPSI		87,5	84,39	87,17

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 86,5 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.41 Kelurahan Pringrejo Kota Pekalongan

4.41.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Pringrejo Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pengantar SKCK	Surat Pengantar KTP	Surat Pengantar KK	Surat Pindah Datang	Surat Pindah Pergi
1	Jumlah Responden	32	46	30	22	17
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:18 Perempuan:14	Laki-laki:27 Perempuan:19	Laki-laki:20 Perempuan:10	Laki-laki:16 Perempuan:6	Laki-laki:10 Perempuan:7
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:8 Pelajar:15 Lainnya:9	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:16 Pelajar:11 Lainnya:19	PNS:1 TNI:1 POLRI:0 Swasta:15 Pelajar:1 Lainnya:12	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:14 Pelajar:0 Lainnya:7	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:10 Pelajar:1 Lainnya:6
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:10	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:24	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:10
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:22 Sangat Mudah:10	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:20 Sangat Mudah:25	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:22 Sangat Mudah:8	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:10 Sangat Mudah:12	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:4 Sangat Mudah:12
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:22 Sangat Cepat	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:24 Sangat Cepat	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:21 Sangat Cepat	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:10 Sangat Cepat	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:6 Sangat Cepat

		Cepat:10	Cepat:21	Cepat:9	Cepat:12	Cepat:11
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:32	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:46	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:28	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:22	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis: 17
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:17 Sangat Sesuai:15	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:24 Sangat Sesuai:22	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:22 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:10 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:6 Sangat Sesuai:11
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Sangat Kompeten:2 1 Sangat Kompeten:1 1	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Sangat Kompeten:2 3 Sangat Kompeten:2 3	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Sangat Kompeten:20 Sangat Kompeten:10	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Sangat Kompeten:1 1 Sangat Kompeten:1 1	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Sangat Kompeten:6 Sangat Kompeten:1 1
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sangat Sopan&ramah:19 Sangat Sopan&ramah:13	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sangat Sopan&ramah:20 Sangat Sopan&ramah:26	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sangat Sopan&ramah:21 Sangat Sopan&ramah:9	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sangat Sopan&ramah:11 Sangat Sopan&ramah:11	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sangat Sopan&ramah:4 Sangat Sopan&ramah:13
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sangat Sesuai:17 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sangat Sesuai:22 Sangat Sesuai:23	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sangat Sesuai:17 Sangat Sesuai:11	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sangat Sesuai:11 Sangat Sesuai:10	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:7 Sangat Sesuai:10
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:2 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:11	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:2

		Sangat Sesuai:17	Sangat Sesuai:35	Sangat Sesuai:16	Sangat Sesuai:20	Sangat Sesuai:15
NILAI PRESEPSI		86,02	89,61	84,72	90,28	92,81

NO	Uraian	Surat Pengantar SKTM Kesehatan	Surat Pengantar KK	SKU	Surat Kematian	Surat Kelahiran
1	Jumlah Responden	47	40	67	35	52
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:33 Perempuan:14	Laki-laki:23 Perempuan:17	Laki-laki:38 Perempuan:29	Laki-laki:22 Perempuan:13	Laki-laki:44 Perempuan:8
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:12 Pelajar:5 Lainnya:30	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:2 Pelajar:28 Lainnya:10	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:41 Pelajar:1 Lainnya:25	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:8 Pelajar:1 Lainnya:26	PNS:3 TNI:0 POLRI:0 Swasta:20 Pelajar:0 Lainnya:29
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:32 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:25 Sangat Sesuai:15	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:26 Sangat Sesuai:40	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:32 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:21 Sangat Sesuai:31
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:30 Sangat Mudah:17	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:20 Sangat Mudah:20	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:28 Sangat Mudah:39	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:2 Mudah:31 Sangat Mudah:2	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:23 Sangat Mudah:29
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:2 Cepat:20 Sangat Cepat:25	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:16 Sangat Cepat:14	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:28 Sangat Cepat:39	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:4 Cepat:29 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:21 Sangat Cepat:30
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:46	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:40	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:66	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:35	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:52

5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:31 Sangat Sesuai:16	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:24 Sangat Sesuai:16	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:20 Sangat Sesuai:47	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:40
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:32 Sangat Kompeten:15	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:27 Sangat Kompeten:13	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:33 Sangat Kompeten:34	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:34 Sangat Kompeten:1	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten:23 Sangat Kompeten:28
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan & ramah:23 Sangat Sopan&ramah:24	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan & ramah:0 Sangat Sopan&ramah:22	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan & ramah:28 Sangat Sopan&ramah:39	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan & ramah:29 Sangat Sopan&ramah:6	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan & ramah:23 Sangat Sopan&ramah:29
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:36 Sangat Sesuai:11	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:3 Sesuai:22 Sangat Sesuai:15	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:29 Sangat Sesuai:37	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:27 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:18 Sangat Sesuai:33
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:13 Sangat Sesuai:33	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:33	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:53	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:27 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:39
NILAI PRESEPSI		86,58	88,54	91,17	80,24	91,45

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 88,14 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Halaman Kelurahan perlu penataan
2. Keamanan parkir lebih diperbaiki
3. Pelayanan agar lebih ditingkatkan
4. Ruang tunggu pelayanan perlu diberi tempat menulis
5. Petunjuk ruang pelayanan belum ada
6. Info pelayanan belum jelas, info yang jelas agar tidak bolak balik
7. Agar ditambah ruang layanan yang nyaman
8. Dipercepat waktu pengurusan
9. Petugas agar lebih banyak senyum
10. Ruang tunggu pelayanan perlu ada bacaan
11. Petugas agar ditambah
12. Kenyamanan ruang tunggu perlu ditambah

4.42 Kelurahan Pasir Kraton Kramat Kota Pekalongan

4.42.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Pasir Kraton Kramat Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pengantar KTP	SKTM	KK	Kelahiran	Surat Pindah
1	Jumlah Responden	31	71	35	20	24
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:17 Perempuan:14	Laki-laki:30 Perempuan:41	Laki-laki:20 Perempuan:15	Laki-laki:13 Perempuan:7	Laki-laki:16 Perempuan:8
3	Pekerjaan	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:4 Pelajar:6 Lainnya:20	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:17 Pelajar:5 Lainnya:49	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:13 Pelajar:1 Lainnya:20	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:8 Pelajar:0 Lainnya:11	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:14 Pelajar:0 Lainnya:10
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:12 Sangat Sesuai:19	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:20 Sangat Sesuai:51	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:12 Sangat Sesuai:23	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:8 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sangat Sesuai:7 Sangat Sesuai:16
2	Kemudahan Prosedur	Tidak Mudah:0	Tidak Mudah:0	Tidak Mudah:0	Tidak Mudah:0	Tidak Mudah:0

	Pelayanan	Kurang Mudah:0 Mudah:11 Sangat Mudah:20	Kurang Mudah:1 Mudah:17 Sangat Mudah:53	Kurang Mudah:0 Mudah:14 Sangat Mudah:21	Kurang Mudah:0 Mudah:7 Sangat Mudah:13	Kurang Mudah:0 Mudah:8 Sangat Mudah:16
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:10 Sangat Cepat:21	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:18 Sangat Cepat:53	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:14 Sangat Cepat:21	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:7 Sangat Cepat:13	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:7 Sangat Cepat:124
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:30	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:1 Murah:1 Gratis:69	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:23	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:19	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:24
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:20	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:56	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:20	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:15	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:5 Sangat Sesuai:18
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:8 Sangat Kompeten:23	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:18 Sangat Kompeten:53	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:8 Sangat Kompeten:27	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:4 Sangat Kompeten:16	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten:5 Sangat Kompeten:18
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:6 Sangat Sopan&ramah:25	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:13 Sangat Sopan&ramah:58	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:9 Sangat Sopan&ramah:26	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:3 Sangat Sopan&ramah:17	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:6 Sangat Sopan&ramah:18
8	Sarana Prasarana	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0

	Pelayanan	Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:23	Kurang Sesuai:1 Sesuai:16 Sangat Sesuai:54	Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:24	Kurang Sesuai:1 Sesuai:4 Sangat Sesuai:15	Kurang Sesuai:1 Sesuai:5 Sangat Sesuai:18
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:30	Tidak Sesuai:2 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:66	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:35 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:20	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:24
NILAI PRESEPSI		93,82	94,8	93,25	94,31	93,87

NO	Uraian	Kematian	SKCK	Keterangan Usaha	Serbaguna
1	Jumlah Responden	14	4	34	32
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:5 Perempuan:9	Laki-laki:2 Perempuan:2	Laki-laki:19 Perempuan:15	Laki-laki:16 Perempuan:16
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:6 Pelajar:0 Lainnya:14	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:1	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:19 Pelajar:0 Lainnya:15	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:21 Pelajar:3 Lainnya:8
NO	Pertanyaan				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:21 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:14
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:7 Sangat Mudah:7	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:3 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:20 Sangat Mudah:14	Tidak Mudah:1 Kurang Mudah:0 Mudah:15 Sangat Mudah:16
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:9 Sangat Cepat:5	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:4 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:19 Sangat Cepat:15	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:2 Cepat:17 Sangat Cepat:13
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0	Sangat Mahal:0	Sangat Mahal:0	Sangat Mahal:0

		Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:13	Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:4	Cukup Mahal:0 Murah:6 Gratis:28	Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:31
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:17	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:17
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:5 Sangat Kompeten:9	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:0 Sangat Kompeten:4	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:17 Sangat Kompeten:17	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:19 Sangat Kompeten:13
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan & ramah:6 Sangat Sopan&ramah:8	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:1 Sangat Sopan&ramah:3	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:13 Sangat Sopan&ramah:21	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:13 Sangat Sopan&ramah:19
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:3 Sangat Sesuai:10	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:15 Sangat Sesuai:18	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:15 Sangat Sesuai:15
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:2 Kurang Sesuai:1 Sesuai:3 Sangat Sesuai:34	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:28
NILAI PRESEPSI		90,67	89,58	88,48	88,89

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 91,96 dengan kategori Sangat Baik (SB) atau Sangat Puas.

4.43 Kelurahan Bendan Kergon Kota Pekalongan

4.43.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Bendan Kergon Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	SKTM Kesehatan	SKTM Pendidikan	SKCK	Surat Kelahiran
1	Jumlah Responden	23	32	30	27
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:15 Perempuan:6	Laki-laki:20 Perempuan:12	Laki-laki:19 Perempuan:11	Laki-laki:18 Perempuan:9
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:18	PNS:0 TNI:0 POLRI:6 Swasta:4 Pelajar:1 Lainnya:21	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:7 Pelajar:8 Lainnya:15	PNS:5 TNI:5 POLRI:14 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:0
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:19 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:21 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:25 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:23 Sangat Sesuai:2
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:19 Sangat Mudah:2	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:21 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:26 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:22 Sangat Mudah:3
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:18 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:3 Cepat:18 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:24 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:3 Cepat:19 Sangat Cepat:3
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:19	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:19	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:24	Sangat Mahal:1 Cukup Mahal:1 Murah:2 Gratis:21
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1

		Sesuai:19 Sangat Sesuai:1	Sesuai:20 Sangat Sesuai:1	Sesuai:25 Sangat Sesuai:1	Sesuai:23 Sangat Sesuai:1
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten:19 Sangat Kompeten:1	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:21 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten:21 Sangat Kompeten:4	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten:22 Sangat Kompeten:2
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah: 0 Kurang Sopan&ramah: 1 Sopan&ramah: 18 Sangat Sopan&ramah: 2	Tidak Sopan&ramah: 0 Kurang Sopan&ramah: 0 Sopan&ramah: 21 Sangat Sopan&ramah: 0	Tidak Sopan&ramah: 0 Kurang Sopan&ramah: 0 Sopan&ramah: 24 Sangat Sopan&ramah: 2	Tidak Sopan&ramah: 0 Kurang Sopan&ramah: 0 Sopan&ramah: 21 Sangat Sopan&ramah: 4
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:17 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:6 Sesuai:15 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:21 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:3 Sesuai:19 Sangat Sesuai:2
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:15 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:15 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:19 Kurang Sesuai:1 Sesuai:3 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:7 Kurang Sesuai:2 Sesuai:5 Sangat Sesuai:25
NILAI PRESEPSI		75	73,15	74,57	79,44

NO	Uraian	Surat Kematian	Surat Pindah	Suket. Pindah Datang	SKU
1	Jumlah Responden	17	10	14	35
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:11 Perempuan:6	Laki-laki:8 Perempuan:2	Laki-laki:11 Perempuan:3	Laki-laki:20 Perempuan:15
3	Pekerjaan	PNS:2 TNI:2 POLRI:12 Swasta:1 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:7 Pelajar:0 Lainnya:2	PNS:0 TNI:0 POLRI:1 Swasta:5 Pelajar:0 Lainnya:15	PNS:2 TNI:0 POLRI:0 Swasta:15 Pelajar:1 Lainnya:17

NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:4
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:15 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:8 Sangat Mudah:2	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:13 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:22 Sangat Mudah:4
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:2 Cepat:15 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:9 Sangat Cepat:1	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:12 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:23 Sangat Cepat:3
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:15	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:10	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:6 Gratis:8	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:25
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:4
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten:10 Sangat Kompeten:6	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:9 Sangat Kompeten:1	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:10 Sangat Kompeten:4	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:20 Sangat Kompeten:6
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:9 Sangat Sopan&ramah:8	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:7 Sangat Sopan&ramah:3	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:12 Sangat Sopan&ramah:2	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:20 Sangat Sopan&ramah:6
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:3 Sesuai:10 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:8 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:9 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:21 Sangat Sesuai:4
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:2 Kurang Sesuai:1 Sesuai:2 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:3 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:17 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:28
NILAI PRESEPSI		81,86	77,22	82,5	79,76

NO	Uraian	KK	KTP
1	Jumlah Responden	62	22
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:34 Perempuan:28	Laki-laki:16 Perempuan:8
3	Pekerjaan	PNS:4 TNI:9 POLRI:42 Swasta:7 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:3 TNI:7 POLRI:7 Swasta:4 Pelajar:1 Lainnya:0
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI	
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:17 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:6
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:1 Kurang Mudah:1 Mudah:17 Sangat Mudah:3	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:15 Sangat Mudah:7
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:1 Kurang Cepat:2 Cepat:14 Sangat Cepat:5	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:15 Sangat Cepat:7
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:1 Murah:5 Gratis:16	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:4 Gratis:18
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:17 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:6
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten:14 Sangat Kompeten:7	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten:17 Sangat Kompeten:4
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:1 Sopan&ramah:13 Sangat Sopan&ramah:8	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:13 Sangat Sopan&ramah:9
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:3 Sesuai:12 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:15 Sangat Sesuai:1

9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:3 Kurang Sesuai:2 Sesuai:3 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:4 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:15
NILAI PRESEPSI		78,1	83,59

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 78,5 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran:

1. sarana dan prasarana perlu ditingkatkan lagi
2. perlu ditingkatkan lagi pelayanannya agar masyarakat puas
3. pelayanan lambat
4. kurang tepat waktu dari jam pelayanan
5. ruang pelayanan supaya diberi AC
6. pelayanan kurang ramah

4.44 Kelurahan Setono Kota Pekalongan

4.44.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Setono Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pengantar KTP	Surat Pengantar KK	Surat Keterangan Usaha	Surat SKCK	Surat Keterangan Domisili
1	Jumlah Responden	57	35	17	11	2
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:27 Perempuan:80	Laki-laki:14 Perempuan:21	Laki-laki:11 Perempuan:6	Laki-laki:4 Perempuan:7	Laki-laki:1 Perempuan:1
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:1 Swasta:14 Pelajar:2 Lainnya:40	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:17 Pelajar:0 Lainnya:18	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:16 Pelajar:0 Lainnya:1	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:5 Pelajar:3 Lainnya:3	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:1 Pelajar:0 Lainnya:1
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:50 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:31 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:0

2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:49 Sangat Mudah:8	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:30 Sangat Mudah:5	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:10 Sangat Mudah:7	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:6 Sangat Mudah:5	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:2 Sangat Mudah:0
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:49 Sangat Cepat:8	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:31 Sangat Cepat:4	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:10 Sangat Cepat:7	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:10 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:2 Sangat Cepat:0
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:57	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:35	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:17	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:11	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:2
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:45 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:29 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:0
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:4 9 Sangat Kompeten:8	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:25 Sangat Kompeten:10	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 5 Sangat Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:9 Sangat Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:2 Sangat Kompeten:0
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:50 Sangat Sopan&ramah:7	Tidak Sopan&Ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:26 Sangat Sopan&Ramah:9	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:12 Sangat Sopan&ramah:5	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:10 Sangat Sopan&ramah:1	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:2 Sangat Sopan&ramahi:0
8	Sarana Prasarana	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0

	Pelayanan	Kurang Sesuai:1 Sesuai:47 Sangat Sesuai:9	Kurang Sesuai:0 Sesuai:23 Sangat Sesuai:12	Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:4	Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:2	Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:0
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:39 Sangat Sesuai:17	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:27 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:8 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:0
NILAI PRESEPSI		72,27	73,41	74,51	72,73	69,44
NO	Uraian	Surat Kematian	Surat Pindah Datang	Surat Pindah Pergi	Surat Kehilangan	Surat Pengantar Menikah
1	Jumlah Responden	7	10	12	10	10
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:3 Perempuan: 4	Laki-laki:4 Perempuan:6	Laki-laki:8 Perempuan:4	Laki-laki:5 Perempuan: 5	Laki-laki:1 Perempuan:9
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:4	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:7 Pelajar:0 Lainnya:3	PNS:0 TNI:0 POLRI:1 Swasta:7 Pelajar:0 Lainnya:4	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:6 Pelajar:0 Lainnya:4	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:7 Pelajar:0 Lainnya:3
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:0
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:3 Sangat Mudah:4	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:6 Sangat Mudah:4	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:6 Sangat Mudah:6	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:2 Mudah:7 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:10 Sangat Mudah:0
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:4 Sangat Cepat:3	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:6 Sangat Cepat:4	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:8 Sangat Cepat:4	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:2 Cepat:8 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:10 Sangat Cepat:0

4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:0 Gratis:7 :	Sangat Mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:6 Gratis:4	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:12	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:10	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:10 Gratis:0 :
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:9 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:0
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:7 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:6 Sangat Kompeten:4	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:7 Sangat Kompeten:5	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:3 Kompeten:5 Sangat Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:10 Sangat Kompeten:0
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:7 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:6 Sangat Sopan&ramah:4	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:6 Sangat Sopan&ramah:6	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:1 Sopan&ramah:8 Sangat Sopan&ramah:1	Tidak Sopan&ramah:00 Kurang Sopan&ramah: Sopan&ramah:10 Sangat Sopan&ramah:00
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:3 Sesuai:7 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai: Kurang Sesuai:8 Sesuai:2 Sangat Sesuai:0
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:8 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:8 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:
NILAI PRESEPSI		73,81	85,83	76,16	67,22	64,44

NO	Uraian	Surat Boro Nikah	Surat Keterangan Belum Menikah	Surat Pengantar Cerai	Surat Keterangan Tidak Mampu	Surat Keterangan Tidak Punya Rumah
1	Jumlah Responden	10	10	3	17	2
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:10 Perempuan:0	Laki-laki:1 Perempuan:9	Laki-laki:1 Perempuan:2	Laki-laki:12 Perempuan:5	Laki-laki:2 Perempuan:0
3	Pekerjaan	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:6 Pelajar:0 Lainnya:3	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:5 Pelajar:0 Lainnya:4	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:2 Pelajar:0 Lainnya:1	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:7 Pelajar:0 Lainnya:10	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:1 Pelajar:0 Lainnya:1
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:8 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:0
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:9 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:10 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:2 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:17 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:2 Sangat Mudah:0
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:9 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:9 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:3 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:17 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:2 Sangat Cepat:0
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:8 Gratis:2	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:3 Gratis:7	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:1 Murah:2 Gratis:0	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:16	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:2
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0

		Sesuai:10 Sangat Sesuai:0	Sesuai:10 Sangat Sesuai:0	Sesuai:3 Sangat Sesuai:0	Sesuai:17 Sangat Sesuai:0	Sesuai:2 Sangat Sesuai:0
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 0 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 0 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten: 0 Kurang Kompeten: 0 Kompeten: 3 Sangat Kompeten: 0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 7 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:2 Sangat Kompeten:0
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ram ah:0 Kurang Sopan&ram ah:0 Sopan&ram ah:9 Sangat Sopan&ram ah:1	Tidak Sopan&ram ah:0 Kurang Sopan&ram ah:1 Sopan&ram ah:9 Sangat Sopan&ram ah:0	Tidak Sopan&ra mah:0 Kurang Sopan&ra mah:0 Sopan&ra mah:3 Sangat Sopan&ra mah:0	Tidak Sopan&ram ah:0 Kurang Sopan&ram ah:0 Sopan&ram ah:17 Sangat Sopan&ram ah:0	Tidak Sopan&ram ah:0 Kurang Sopan&ram ah:0 Sopan&ram ah:2 Sangat Sopan&ram ah:0
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:8 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:8 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:0
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:2 Kurang Sesuai:2 Sesuai:6 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:8 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:0
NILAI PRESEPSI		67,22	66,94	66,67	69,44	69,44

NO	Uraian	Surat Pengantar Ijin Keramaian	Surat Keterangan Harga Tanah	Surat Keterangan Waris
1	Jumlah Responden	3	4	5
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:3 Perempuan:0	Laki-laki:2 Perempuan:2	Laki-laki:3 Perempuan:2

3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:1	PNS:0 TNI:0 POLRI:1 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:1
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:0
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:3 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:4 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:5 Sangat Mudah:0
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:3 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:4 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:5 Sangat Cepat:0
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:1	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:2	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:3
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:1
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:3 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:4 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:4 Sangat Kompeten:1
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:2 Sangat Sopan&ramah:1	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:4 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:5 Sangat Sopan&ramah:0
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4

		Sangat Sesuai:2	Sesuai:4 Sangat Sesuai:0	Sangat Sesuai:1
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:1
NILAI PRESEPSI		70,37	76,39	78,89

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 71,95 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Kadang-kadang informasi tidak sampai ke masyarakat
2. Pelayanan perlu ditingkatkan dan dipercepat
3. Pengurusan di Kelurahan saja tidak usah ke Kecamatan
4. Papan informasi dimaksimalkan fungsinya
5. Petugas agar lebih ramah
6. Petugas pelayanan mohon ditambah

4.45 Kelurahan Poncol Kota Pekalongan

4.45.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Poncol Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pengantar KTP	Surat Pengantar KK	Kartu Kematian	Surat Pengantar SKCK	Surat UMKM
1	Jumlah Responden	123	123	22	56	28
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:63 Perempuan:60	Laki-laki:84 Perempuan:39	Laki-laki:6 Perempuan:16	Laki-laki:32 Perempuan:24	Laki-laki:12 Perempuan:16
3	Pekerjaan	PNS:5 TNI:0 POLRI:0 Swasta:30 Pelajar:4 Lainnya:84	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:11 Pelajar:32 Lainnya:80	PNS:2 TNI:5 POLRI:14 Swasta:1 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:1 TNI:0 POLRI:1 Swasta:19 Pelajar:2 Lainnya:33	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:10 Pelajar:0 Lainnya:17
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0

		Sesuai:123 Sangat Sesuai:0	Sesuai:122 Sangat Sesuai:0	Sesuai:22 Sangat Sesuai:0	Sesuai:48 Sangat Sesuai:7	Sesuai:28 Sangat Sesuai:0
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:2 Mudah:121 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:2 Mudah:121 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:21 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:5 Mudah:48 Sangat Mudah:3	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:28 Sangat Mudah:0
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:5 Cepat:118 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:5 Cepat:117 Sangat Cepat:1	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:6 Cepat:16 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:13 Cepat:40 Sangat Cepat:3	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:3 Cepat:25 Sangat Cepat:0
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:123	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:123	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:22	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:56	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:28
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:123 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:121 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:9 Sesuai:13 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:46 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:28 Sangat Sesuai:0
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 23 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 22 Sangat Kompeten:1	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten:2 1 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:5 Kompeten:4 8 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:2 8 Sangat Kompeten:0
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ram ah:0 Kurang Sopan&ram ah:0 Sopan&ram ah:123 Sangat Sopan&ram ah:0	Tidak Sopan&ram ah:0 Kurang Sopan&ram ah:0 Sopan&ram ah:123 Sangat Sopan&ram ah:0	Tidak Sopan&rama h:0 Kurang Sopan&rama h:1 Sopan&rama h:21 Sangat Sopan&rama h:1	Tidak Sopan&ram ah:0 Kurang Sopan&ram ah:4 Sopan&ram ah:52 Sangat Sopan&ram ah:0	Tidak Sopan&ram ah:0 Kurang Sopan&ram ah:0 Sopan&ram ah:28 Sangat Sopan&ram ah:0

8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:6 Sesuai:116 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:14 Sesuai:101 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:11 Sesuai:10 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:12 Sesuai:42 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:26 Sangat Sesuai:0
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:27 Sangat Sesuai:95	Tidak Sesuai:49 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:56	Tidak Sesuai:3 Kurang Sesuai:1 Sesuai:13 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:13 Kurang Sesuai:8 Sesuai:30 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:3 Kurang Sesuai:3 Sesuai:19 Sangat Sesuai:3
NILAI PRESEPSI		79,61	76,51	74,12	75,4	76,69

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 76,46 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Petugas agar lebih disiplin
2. Kotak saran per-RT/RW
3. Pelayanan dipercepat
4. Agar KTP lebih cepat jadinya
5. Sarpras perlu diperbaiki/ditambah
6. Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
7. Jangan sampai ada pungli
8. Petugas agar lebih ramah
9. Petugas mohon ditambah/mohon hari jum'at petugasnya standby
10. Kotak saran dimaksimalkan
11. Petugas jangan ngobrol kalau sedang melayani
12. Keamanan di parkir lebih diperbaiki

4.46 Kelurahan Gamer Kota Pekalongan

4.46.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Gamer Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Kelahiran	Surat Pengantar KTP	Surat Pindah	Surat Pengantar KK	Bansos Kematian
1	Jumlah Responden	21	21	14	25	9
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:10 Perempuan:11	Laki-laki:2 Perempuan:19	Laki-laki:7 Perempuan:7	Laki-laki:13 Perempuan:12	Laki-laki:7 Perempuan:2
3	Pekerjaan	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:13 Pelajar:0 Lainnya:6	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:21 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:1 POLRI:0 Swasta:9 Pelajar:0 Lainnya:4	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:14 Pelajar:1 Lainnya:10	PNS:3 TNI:1 POLRI:5 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:19 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:7
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:18 Sangat Mudah:3	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:17 Sangat Mudah:4	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:12 Sangat Mudah:2	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:18 Sangat Mudah:7	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:4 Sangat Mudah:5
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:17 Sangat Cepat:3	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:15 Sangat Cepat:6	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:14 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:15 Sangat Cepat:10	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:4 Sangat Cepat:5
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis :21	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis :21	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis :14	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis :25	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis :9
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:7

6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:13 Sangat Kompeten:8	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:11 Sangat Kompeten:10	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:14 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:18 Sangat Kompeten:7	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:3 Sangat Kompeten:6
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:13 Sangat Sopan&ramah:8	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:12 Sangat Sopan&ramah:9	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:14 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:19 Sangat Sopan&ramah:6	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:3 Sangat Sopan&ramah:6
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:20 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:6
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:19	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:21	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:9
NILAI PRESEPSI		74,76	77,65	69,84	75,79	82,72

NO	Uraian	Surat Keterangan Kematian	Surat Pengantar SKTM	Surat Keterangan Usaha	Domisili Usaha	Surat Pindah Datang
1	Jumlah Responden	14	29	28	15	20
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:7 Perempuan:7	Laki-laki:14 Perempuan:15	Laki-laki:17 Perempuan:11	Laki-laki:1 Perempuan:14	Laki-laki:11 Perempuan:9
3	Pekerjaan	PNS:4 TNI:6 POLRI:4 Swasta:0	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:16	PNS:2 TNI:0 POLRI:0 Swasta:19	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:15	PNS:2 TNI:0 POLRI:0 Swasta:12

		Pelajar:0 Lainnya:0	Pelajar:0 Lainnya:12	Pelajar:1 Lainnya:6	Pelajar:0 Lainnya:0	Pelajar:1 Lainnya:5
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:15	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:16	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:4
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:10 Sangat Mudah:4	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:17 Sangat Mudah:12	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:12 Sangat Mudah:16	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:10 Sangat Mudah:5	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:18 Sangat Mudah:2
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:11 Sangat Cepat:3	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:18 Sangat Cepat:11	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:20 Sangat Cepat:8	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:13 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:18 Sangat Cepat:2
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:14	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:29	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:28	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:15	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:20
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:15	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:20 Sangat Sesuai:0
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 0 Sangat Kompeten:4	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 8 Sangat Kompeten:1 1	Tidak Kompeten: 0 Kurang Kompeten: 0 Kompeten: 15 Sangat Kompeten: 13	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:6 Sangat Kompeten:9	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:2 0 Sangat Kompeten:0
7	Perilaku	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak

	Petugas Pelayanan	Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:10 Sangat Sopan&ramah:4	Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:13 Sangat Sopan&ramah:16	Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:14 Sangat Sopan&ramah:14	Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:8 Sangat Sopan&ramah:7	Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:19 Sangat Sopan&ramah:1
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:8 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:12 Sangat Sesuai:17	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sangat Sesuai:11 Sangat Sesuai:16	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:6 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:18 Sangat Sesuai:2
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:2 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:2 Sangat Sesuai:26	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:10 Sangat Sesuai:18	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:4 Sangat Sesuai:11	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:1 Sangat Sesuai:19
NILAI PRESEPSI		75,6	78,64	79,07	89,63	81,94

NO	Uraian	Boro Nikah	Kehendak Nikah	Surat Keterangan Harga Tanah
1	Jumlah Responden	14	20	7
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:14 Perempuan:0	Laki-laki:0 Perempuan:20	Laki-laki:1 Perempuan:6
3	Pekerjaan	PNS:5 TNI:3 POLRI:5 Swasta:1 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:11 TNI:1 POLRI:5 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:1 POLRI:1 Swasta:4 Pelajar:0 Lainnya:0
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:0 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:20	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sangat Sesuai:4 Sangat Sesuai:3
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:5

		Mudah:0 Mudah:0 Sangat Mudah:14	Sangat Mudah:20	Sangat Mudah:2
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:0 Sangat Cepat:14	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:0 Sangat Cepat:20	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:5 Sangat Cepat:2
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:14	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:20	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:6
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:20	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:0
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:0 Sangat Kompeten:14	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:0 Sangat Kompeten:20	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:6 Sangat Kompeten:1
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:0 Sangat Sopan&ramah:14	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:0 Sangat Sopan&ramah:20	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:6 Sangat Sopan&ramah:1
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:20	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:0
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2

		Sesuai:0 Sangat Sesuai:14	Sangat Sesuai:20	Sangat Sesuai:5
NILAI PRESEPSI		100	100	82,94

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 82,20 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Tanda tangan surat keterangan tidak harus lurah biar cepat
2. Kekurangan berkas dukung agar bisa disusulkan dan tetap dilayani
3. Kotak saran per RT/RW
4. Pelayanan agar dipercepat
5. Sarpras perlu diperbaiki
6. Kotak pengaduan dimaksimalkan

4.47 Kelurahan Kalibaros Kota Pekalongan

4.47.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Kalibaros Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pengantar KTP	Surat Pengantar KK	Kartu Kematian	Surat Kelahiran	Surat SKTM
1	Jumlah Responden	26	30	14	17	29
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:1 Perempuan:25	Laki-laki:16 Perempuan:14	Laki-laki:9 Perempuan:5	Laki-laki:11 Perempuan:6	Laki-laki:18 Perempuan:11
3	Pekerjaan	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:13 Pelajar:2 Lainnya:10	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:11 Pelajar:3 Lainnya:15	PNS:2 TNI:2 POLRI:8 Swasta:2 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:8 Pelajar:1 Lainnya:7	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:12 Pelajar:5 Lainnya:11
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:23 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:16	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:11
2	Kemudahan	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak

	Prosedur Pelayanan	Mudah:0 Kurang Mudah:2 Mudah:23 Sangat Mudah:1	Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:12 Sangat Mudah:18	Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:6 Sangat Mudah:8	Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:14 Sangat Mudah:3	Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:16 Sangat Mudah:13
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:5 Cepat:21 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:18 Sangat Cepat:12	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:11 Sangat Cepat:3	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:15 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:24 Sangat Cepat:5
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:10 Gratis:16	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:3 Gratis:27	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:13	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:15	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:3 Gratis:26
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:21 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:12
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:23 Sangat Kompeten:3	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:17 Sangat Kompeten:13	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:9 Sangat Kompeten:5	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:13 Sangat Kompeten:4	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:18 Sangat Kompeten:11
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:25 Sangat Sopan&ramah:1	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:12 Sangat Sopan&ramah:18	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:8 Sangat Sopan&ramah:6	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:11 Sangat Sopan&ramah:6	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:17 Sangat Sopan&ramah:12
8	Sarana	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak

	Prasarana Pelayanan	Sesuai:0 Kurang Sesuai:6 Sesuai:18 Sangat Sesuai:2	Sesuai:0 Kurang Sesuai:3 Sesuai:10 Sangat Sesuai:17	Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:6	Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:13 Sangat Sesuai:3	Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:18 Sangat Sesuai:10
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:20	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:26	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:2 Sangat Sesuai:11	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:3 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:5 Sangat Sesuai:23
NILAI PRESEPSI		79,06	89,44	87,5	83,66	86,59

NO	Uraian	Surat Pengantar Kehilangan	Rekom BPJS
1	Jumlah Responden	8	12
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:4 Perempuan:4	Laki-laki:7 Perempuan:5
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:5 Pelajar:0 Lainnya:3	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:5 Pelajar:0 Lainnya:6
NO	Pertanyaan		
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:4
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:0 Sangat Mudah:8	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:5 Sangat Mudah:7
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:4 Sangat Cepat:4	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:9 Sangat Cepat:3
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:8	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:12
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0

		Sesuai:4 Sangat Sesuai:4	Sesuai:8 Sangat Sesuai:4
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:3 Sangat Kompeten:5	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:9 Sangat Kompeten:3
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:1 Sangat Sopan&ramah:7	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:6 Sangat Sopan&ramah:6
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:5
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:12
NILAI PRESEPSI		94,44	87,96

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 86,95 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Mohon Ruang Pelayanan diberi AC
2. Mohon Sarpras di masyarakat perlu diperhatikan
3. Pelayanan mohon ditingkatkan
4. Mohon disediakan minuman gratis (air isi ulang)
5. Masuk jam pelayanan pagi dan pada masuk kembali setelah istirahat harus tepat
6. Sarana prasarana agar dilengkapi seperti kipas angin, wifi jangan di password

4.48 Kelurahan Noyontaansari Kota Pekalongan

4.48.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Noyontaansari Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pengantar KK	KTP br	SKTM	Beda Nama	Pindah Keluar
1	Jumlah Responden					
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:0 Perempuan:0	Laki-laki:0 Perempuan:0	Laki-laki:0 Perempuan:0	Laki-laki:0 Perempuan:0	Laki-laki:0 Perempuan:0
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:37 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:26 Sangat Sesuai:18	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:34 Sangat Sesuai:65	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:5
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:6 Sangat Mudah:44	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:1 Sangat Mudah:43	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:4 Sangat Mudah:95	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:0 Sangat Mudah:8	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:1 Sangat Mudah:17
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:1 Sangat Cepat:50	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:1 Sangat Cepat:43	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:2 Sangat Cepat:97	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:0 Sangat Cepat:8	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:0 Sangat Cepat:18
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:50	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:44	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:97	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:8	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:18
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:28	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:32 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:53 Sangat Sesuai:46	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:7

6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 Sangat Kompeten:49	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:2 Sangat Kompeten:42	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 Sangat Kompeten:98	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 Sangat Kompeten:7	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:0 Sangat Kompeten:18
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:1 Sangat Sopan&ramah:49	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:3 Sangat Sopan&ramah:41	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:3 Sangat Sopan&ramah:96	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:0 Sangat Sopan&ramah:8	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:1 Sangat Sopan&ramah:17
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:19 Sangat Sesuai:31	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:19 Sangat Sesuai:25	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:33 Sangat Sesuai:66	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:6
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:32	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:27	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:32 Sangat Sesuai:67	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:13
NILAI PRESEPSI		84,11	83,59	85,19	85,42	83,02

NO	Uraian	Pindah Masuk	Keterangan Domisili	Kelahiran	SKU	Kematian
1	Jumlah Responden					
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:0 Perempuan:0	Laki-laki:0 Perempuan:0	Laki-laki:0 Perempuan:0	Laki-laki:0 Perempuan:0	Laki-laki:0 Perempuan:0
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak

	Persyaratan Pelayanan	Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:19 Sangat Sesuai:11	Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:10	Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:12	Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:39	Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:26 Sangat Sesuai:10
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:2 Sangat Mudah:28	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:0 Sangat Mudah:15	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:1 Sangat Mudah:33	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:3 Sangat Mudah:58	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:1 Sangat Mudah:35
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:0 Sangat Cepat:30	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:0 Sangat Cepat:15	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:2 Sangat Cepat:32	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:1 Sangat Cepat:60	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:2 Sangat Cepat:34
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:30	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:15	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:34	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:61	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:36
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:18	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:17	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:34 Sangat Sesuai:27	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:23 Sangat Sesuai:13
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:0 Sangat Kompeten:30	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:0 Sangat Kompeten:15	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 Sangat Kompeten:33	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:2 Sangat Kompeten:59	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:0 Sangat Kompeten:36
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:0 Sangat	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:0 Sangat	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:1 Sangat	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:3 Sangat	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:1 Sangat

		Sopan&rama h:30	Sopan&rama h:15	Sopan&rama h:33	Sopan&rama h:58	Sopan&rama h:35
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:20	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:17	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:27 Sangat Sesuai:34	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:19 Sangat Sesuai:17
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:20	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:23	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:43	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:20
NILAI PRESEPSI		85,42	85,42	85,07	84,7	93,98

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 85.60 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.49 Kelurahan Klego Kota Pekalongan

4.49.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Klego Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Pengantar KK	KTP br	SKTM	SKU	Pindah Keluar
1	Jumlah Responden	50	68	69	39	29
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:37 Perempuan:13	Laki-laki:35 Perempuan:33	Laki-laki:37 Perempuan:32	Laki-laki:25 Perempuan:14	Laki-laki:0 Perempuan:0
3	Pekerjaan	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:12 Pelajar:0 Lainnya:37	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:8 Pelajar:10 Lainnya:50	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:7 Pelajar:4 Lainnya:58	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:5 Pelajar:0 Lainnya:34	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang	Tidak Sesuai:0 Kurang	Tidak Sesuai:0 Kurang	Tidak Sesuai:0 Kurang	Tidak Sesuai:0 Kurang

		Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:40	Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:56	Sesuai:0 Sesuai:26 Sangat Sesuai:42	Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:35	Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:20
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:9 Sangat Mudah:41	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:13 Sangat Mudah:55	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:17 Sangat Mudah:51	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:7 Sangat Mudah:32	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:4 Sangat Mudah:25
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:10 Sangat Cepat:40	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:16 Sangat Cepat:52	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:18 Sangat Cepat:49	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:7 Sangat Cepat:32	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:4 Sangat Cepat:25
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:50	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:68	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:68	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:39	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:29
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:39	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:55	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:53	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:35	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:24
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:6 Sangat Kompeten:44	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:12 Sangat Kompeten:56	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:14 Sangat Kompeten:54	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:9 Sangat Kompeten:30	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:3 Sangat Kompeten:26
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&rama h:0 Kurang Sopan&rama h:0 Sopan&rama h:3 Sangat Sopan&rama h:47	Tidak Sopan&rama h:0 Kurang Sopan&rama h:0 Sopan&rama h:10 Sangat Sopan&rama h:58	Tidak Sopan&rama h:0 Kurang Sopan&rama h:0 Sopan&rama h:7 Sangat Sopan&rama h:61	Tidak Sopan&rama h:0 Kurang Sopan&rama h:0 Sopan&rama h:4 Sangat Sopan&rama h:35	Tidak Sopan&rama h:0 Kurang Sopan&rama h:0 Sopan&rama h:2 Sangat Sopan&rama h:27

8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:47	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:63	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:9 Sangat Sesuai:57	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:35	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:27
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:49	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:67	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:65	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:38	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:29
NILAI PRESEPSI		86	85,58	84,31	86,11	86,11

NO	Uraian	Pindah Masuk	Kelahiran	SKCK	Kematian
1	Jumlah Responden	14	14	12	15
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:8 Perempuan:6	Laki-laki:12 Perempuan:2	Laki-laki:8 Perempuan:4	Laki-laki:11 Perempuan:4
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:2 Pelajar:0 Lainnya:12	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:6 Pelajar:0 Lainnya:8	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:8 Lainnya:3	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:1 Pelajar:0 Lainnya:14
NO	Pertanyaan				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:11	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:13
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:2 Sangat Mudah:12	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:3 Sangat Mudah:11	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:3 Sangat Mudah:9	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:1 Sangat Mudah:14
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:3	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:4	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:3	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:3

		Sangat Cepat:11	Sangat Cepat:10	Sangat Cepat:9	Sangat Cepat:12
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:14	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:14	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:12	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:15
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:15
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:4 Sangat Kompeten:10	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:4 Sangat Kompeten:10	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:2 Sangat Kompeten:10	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 Sangat Kompeten:14
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan&rama h:0 Sopan&rama h:3 Sangat Sopan&rama h:11	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan&rama h:0 Sopan&rama h:1 Sangat Sopan&rama h:13	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan&rama h:0 Sopan&rama h:3 Sangat Sopan&rama h:9	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan&rama h:0 Sopan&rama h:2 Sangat Sopan&rama h:13
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:11	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:15
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:11	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:15
NILAI PRESEPSI		85,32	85,71	84,95	98,33

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 86,93 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.50 Kelurahan Kauman Kota Pekalongan

4.50.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Kauman Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	KK1	Kematian	SKCK1
1	Jumlah Responden	14	15	20
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:10 Perempuan:4	Laki-laki:13 Perempuan:2	Laki-laki:11 Perempuan:9
3	Pekerjaan	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:9 Pelajar:0 Lainnya:4	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:8 Pelajar:0 Lainnya:7	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:16 Pelajar:0 Lainnya:3
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:14 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:3 Sesuai:13 Sangat Sesuai:3
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:12 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:11 Sangat Mudah:3	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:16 Sangat Mudah:3
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:4 Cepat:10 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:2 Cepat:13 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:15 Sangat Cepat:4
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:14	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:13	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:1 Murah:9 Gratis:10
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:13 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:11 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:11
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:2 Kompeten:17

		Kompeten:12 Sangat Kompeten:0	Kompeten:11 Sangat Kompeten:2	Sangat Kompeten:1
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:1 3 Sangat Sopan&ramah:1	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:14 Sangat Sopan&ramah:1	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:2 Sopan&ramah:18 Sangat Sopan&ramah:0
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:3 Sesuai:8 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:4 Sesuai:9 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:16 Sangat Sesuai:3
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:3 Sesuai:2 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:10	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:15
NILAI PRESEPSI		68,25	69,07	69,72
NO	Uraian	KTP1	Kelahiran	Pindah Datang
1	Jumlah Responden	39	26	20
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:16 Perempuan:23	Laki-laki:13 Perempuan:13	Laki-laki:13 Perempuan:7
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:1 POLRI:1 Swasta:33 Pelajar:1 Lainnya:3	PNS:4 TNI:0 POLRI:1 Swasta:9 Pelajar:0 Lainnya:11	PNS:1 TNI:2 POLRI:8 Swasta:8 Pelajar:1 Lainnya:0
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:36 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:3 Kurang Sesuai:1 Sesuai:14 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:3
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:29 Sangat Mudah:10	Tidak Mudah:2 Kurang Mudah:3 Mudah:11 Sangat Mudah:9	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:16 Sangat Mudah:4
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:32 Sangat Cepat:6	Tidak Cepat:3 Kurang Cepat:2 Cepat:12 Sangat Cepat:8	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:16 Sangat Cepat:4
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0

		Murah:4 Gratis:35	Murah:1 Gratis:24	Murah:3 Gratis:17
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:30	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:4 Sesuai:11 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:19 Sangat Sesuai:1
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten:34 Sangat Kompeten:4	Tidak Kompeten:1 Kurang Kompeten:7 Kompeten:10 Sangat Kompeten:7	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:20 Sangat Kompeten:0
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan &ramah:0 Sopan &ramah:3 2 Sangat Sopan &ramah:7	Tidak Sopan &ramah:4 Kurang Sopan &ramah:2 Sopan &ramah:11 Sangat Sopan &ramah:8	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan &ramah:0 Sopan &ramah:13 Sangat Sopan &ramah:7
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:17 Sangat Sesuai:21	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:9 Sangat Sesuai:15	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:18 Sangat Sesuai:1
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:38	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:23	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:15
NILAI PRESEPSI		74,72	73,22	71,67

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 71,10 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Tempat parkir kurang luas
2. Sistem layanan diperbaiki lagi
3. Kualitas layanan ditingkatkan
4. Ruangan diperbaiki biar nyaman
5. Dalam melayani petugas kurang cepat
6. Pelayanan KK mohon dipercepat jadinya dan tingkatkan pelayanan kepada masyarakat
7. Sarana prasarana untuk ditingkatkan

4.51 Kelurahan Krapyak Kota Pekalongan

4.51.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Krapyak Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pengantar KTP	Surat Pengantar KK	Kartu Kematian	Surat Pengantar Pelayanan Umum	Surat Pengantar SKTM
1	Jumlah Responden	19	21	13	23	38
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:9 Perempuan:10	Laki-laki:12 Perempuan:9	Laki-laki:9 Perempuan:4	Laki-laki:9 Perempuan:14	Laki-laki:14 Perempuan:24
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:8 Pelajar:2 Lainnya:9	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:9 Pelajar:0 Lainnya:12	PNS:2 TNI:4 POLRI:7 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:5 Pelajar:0 Lainnya:17	PNS:0 TNI:0 POLRI:3 Swasta:4 Pelajar:0 Lainnya:31
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:21 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:25 Sangat Sesuai:14
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:18 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:21 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:3 Sangat Mudah:10	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:15 Sangat Mudah:7	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:24 Sangat Mudah:15
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:19 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:21 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:5 Sangat Cepat:8	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:16 Sangat Cepat:7	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:21 Sangat Cepat:18
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0

		Murah:0 Gratis:19	Murah:0 Gratis:21	Murah:0 Gratis:13	Murah:0 Gratis:23	Murah:0 Gratis:39
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:21 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:24 Sangat Sesuai:15
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:17 Sangat Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:21 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:3 Sangat Kompeten:10	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:18 Sangat Kompeten:5	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:22 Sangat Kompeten:17
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:17 Sangat Sopan&ramah:2	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:21 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:4 Sangat Sopan&ramah:9	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:17 Sangat Sopan&ramah:6	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:25 Sangat Sopan&ramah:14
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:19 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:20 Sangat Sesuai:19
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:19	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:21	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:0 Sangat Sesuai:22	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:37
NILAI PRESEPSI		82,16	80,29	93,8	86,11	88,39

NO	Uraian	Surat NTCR	Datang	Kelahiran
1	Jumlah Responden	15	21	19
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:2 Perempuan:13	Laki-laki:12 Perempuan:9	Laki-laki:12 Perempuan:7
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:13 Pelajar:0 Lainnya:2	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:9 Pelajar:0 Lainnya:12	PNS:0 TNI:5 POLRI:13 Swasta:1 Pelajar:0 Lainnya:0
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:21 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:6
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:5 Sangat Mudah:10	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:21 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:13 Sangat Mudah:6
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:6 Sangat Cepat:9	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:21 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:12 Sangat Cepat:7
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:15	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:21	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:19
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:21 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:6
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:3 Sangat Kompeten:12	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:21 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:14 Sangat Kompeten:5
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:6 Sangat Sopan&ramah:9	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:21 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:15 Sangat Sopan&ramah:4
8	Sarana	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0

	Prasarana Pelayanan	Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:8	Kurang Sesuai:2 Sesuai:19 Sangat Sesuai:0	Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:5
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:11	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:21	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:16
NILAI PRESEPSI		88,03	80,29	85,82

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 85,61 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.52 Kelurahan Kandang Panjang Kota Pekalongan

4.52.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Kandang Panjang Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pengantar KK	Surat Pengantar KTP	Surat Keterangan Kematian
1	Jumlah Responden	30	30	22
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:15 Perempuan:15	Laki-laki:12 Perempuan:18	Laki-laki:14 Perempuan:8
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:15 Pelajar:0 Lainnya:15	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:16 Pelajar:2 Lainnya:12	PNS:4 TNI:7 POLRI:9 Swasta:2 Pelajar:0 Lainnya:0
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:15	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:5
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:12 Sangat Mudah:18	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:20 Sangat Mudah:10	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:19 Sangat Mudah:5
3	Kecepatan Waktu	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0

	Pelayanan	Cepat:14 Sangat Cepat:15	Cepat:23 Sangat Cepat:7	Cepat:19 Sangat Cepat:3
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:29	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:30	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:22
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:15	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:21 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:5
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:11 Sangat Kompeten:19	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:18 Sangat Kompeten:12	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:17 Sangat Kompeten:5
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:9 Sangat Sopan&ramah:21	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:16 Sangat Sopan&ramah:4	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:13 Sangat Sopan&ramah:9
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:3 Sesuai:7 Sangat Sesuai:20	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:13 Sangat Sesuai:8
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:28	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:26	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:21
NILAI PRESEPSI		91,3	86,85	85,35

NO	Uraian	SKCK	Surat Keterangan Kelahiran	Surat Pindah Datang Pergi
1	Jumlah Responden	6	16	12
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:4 Perempuan:2	Laki-laki:10 Perempuan:6	Laki-laki:9 Perempuan:3
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0	PNS:2 TNI:0 POLRI:0	PNS:2 TNI:0 POLRI:0

		Swasta:3 Pelajar:1 Lainnya:2	Swasta:7 Pelajar:0 Lainnya:7	Swasta:9 Pelajar:0 Lainnya:1
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:3
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:4 Sangat Mudah:2	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:10 Sangat Mudah:6	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:8 Sangat Mudah:4
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:3 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:11 Sangat Cepat:5	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:7 Sangat Cepat:5
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:6	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:15	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:12
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:4
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:2 Sangat Kompeten:4	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:9 Sangat Kompeten:7	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:8 Sangat Kompeten:4
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:3 Sangat Sopan&ramah:3	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:9 Sangat Sopan&ramah:7	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:7 Sangat Sopan&ramah:5
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:1 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:5
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:15	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:11
NILAI PRESEPSI		88,43	88,02	87,27

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 87,87 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.53 Kelurahan Panjang Wetan Kota Pekalongan

4.53.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Panjang Wetan Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pindah	Surat Kelahiran	Surat Kematian	SKTM	Pengantar KTP
1	Jumlah Responden	10	9	3	73	28
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:6 Perempuan:4	Laki-laki:8 Perempuan:1	Laki-laki:2 Perempuan:1	Laki-laki:38 Perempuan:35	Laki-laki:18 Perempuan:10
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:2 Pelajar:0 Lainnya:8	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:5 Pelajar:0 Lainnya:4	PNS:1 TNI:1 POLRI:1 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:7 Pelajar:1 Lainnya:65	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:6 Pelajar:1 Lainnya:21
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:33 Sangat Sesuai:40	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:12
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:7 Sangat Mudah:3	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:4 Sangat Mudah:5	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:2 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:28 Sangat Mudah:45	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:10 Sangat Mudah:18
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:6 Sangat	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:4 Sangat Cepat:5	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:2 Sangat	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:2 Cepat:37 Sangat	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:12 Sangat

		Cepat:4		Cepat:1	Cepat:34	Cepat:16
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:9	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:8	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:3	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:71	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:27
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:7 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:39 Sangat Sesuai:34	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:17
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:7 Sangat Kompeten:3	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:6 Sangat Kompeten:3	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:3 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:5 2 Sangat Kompeten:2 1	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:2 6 Sangat Kompeten:2 7
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:7 Sangat Sopan&ramah:3	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:7 Sangat Sopan&ramah:2	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:2 Sangat Sopan&ramah:1	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:2 Sopan&ramah:37 Sangat Sopan&ramah:34	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:16 Sangat Sopan&ramah:12
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:27 Sangat Sesuai:46	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:20
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:2 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:3 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:12 Sesuai:22 Sangat Sesuai:39	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:2 Sesuai:12 Sangat Sesuai:13
NILAI PRESEPSI		85,56	87,96	85,19	88,24	88,19

NO	Uraian	Surat Pengantar KK	Surat Keterangan Usaha
1	Jumlah Responden	20	24
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:12 Perempuan:8	Laki-laki:17 Perempuan:7
3	Pekerjaan	PNS:1 TNI:0 Swasta:6 Pelajar:0 Lainnya:13	PNS:0 TNI:0 Swasta:5 Pelajar:0 Lainnya:19
NO	Pertanyaan		
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:10	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:11
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:10 Sangat Mudah:10	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:8 Sangat Mudah:16
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:13 Sangat Cepat:7	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:10 Sangat Cepat:14
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:19	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:3 Gratis:21
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:10	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:11
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:13 Sangat Kompeten:7	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:18 Sangat Kompeten:6
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:11 Sangat Sopan&ramah:9	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:12 Sangat Sopan&ramah:12
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:18
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:9 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:5 Sesuai:8 Sangat Sesuai:11
NILAI PRESEPSI		87,78	88,31

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 87,31 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.54 Kelurahan Bandengan Kota Pekalongan

4.54.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Bandengan Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	SKU	Surat Pengantar SKTM	Umum	Pindah	Datang
1	Jumlah Responden	15	10	19	14	14
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:7 Perempuan:8	Laki-laki:5 Perempuan:5	Laki-laki:8 Perempuan:11	Laki-laki:8 Perempuan:6	Laki-laki:8 Perempuan:6
3	Pekerjaan	PNS:2 TNI:0 POLRI:1 Swasta:4 Pelajar:0 Lainnya:8	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:7	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:4 Pelajar:0 Lainnya:15	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:4 Pelajar:0 Lainnya:10	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:2 Pelajar:0 Lainnya:12
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:7
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:4 Mudah:9 Sangat Mudah:2	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:7 Sangat Mudah:2	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:3 Mudah:15 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:12 Sangat Mudah:2	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:5 Sangat Mudah:9
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:4 Cepat:9 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:8 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:2 Cepat:15 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:11 Sangat Cepat:3	Tidak Cepat:1 Kurang Cepat:2 Cepat:5 Sangat Cepat:6

4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:13	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:10	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:17	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:14	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:1 Murah:0 Gratis:13
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:12 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:19 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:8
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:2 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 2 Sangat Kompeten:1	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:9 Sangat Kompeten:1	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 8 Sangat Kompeten:1	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 2 Sangat Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:4 Kompeten:4 Sangat Kompeten:6
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:1 Sopan&ramah:14 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&Ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:7 Sangat Sopan&Ramah:3	Tidak Sopan &ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:19 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:11 Sangat Sopan&ramah:3	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:1 Sopan&ramah:7 Sangat Sopan&ramahi:6
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:3 Sesuai:12 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:7 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:3 Sesuai:16 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:3 Sesuai:8 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:6 Sangat Sesuai:7
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:5 Sesuai:7 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:10	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:12
NILAI PRESEPSI		74,53	83,06	78,51	85,75	87,5

NO	Uraian	Lahir Mati	KK	KTP
1	Jumlah Responden	11	10	19
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:7 Perempuan:4	Laki-laki:8 Perempuan:2	Laki-laki:13 Perempuan:6
3	Pekerjaan	PNS:4 TNI:4 POLRI:3 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:8 Pelajar:0 Lainnya:2	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:8 Pelajar:0 Lainnya:10
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:7 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:3
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:6 Sangat Mudah:5	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:7 Sangat Mudah:3	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:13 Sangat Mudah:6
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:9 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:8 Sangat Cepat:1	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:16 Sangat Cepat:2
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:1 Gratis:10 :	Sangat Mahal:0 Cukup mahal:0 Murah:4 Gratis:6	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:5 Gratis:14
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:6 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:4
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:10 Sangat Kompeten:1	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:2 Kompeten:3 Sangat Kompeten:5	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:13 Sangat Kompeten:6
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:10 Sangat Sopan&ramah:1	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:1 Sopan&ramah:6 Sangat Sopan&ramah:3	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:12 Sangat Sopan&ramah:7
8	Sarana	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0

	Prasarana Pelayanan	Kurang Sesuai:6 Sesuai:4 Sangat Sesuai:1	Kurang Sesuai:1 Sesuai:6 Sangat Sesuai:3	Kurang Sesuai:3 Sesuai:15 Sangat Sesuai:1
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:1 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:14
NILAI PRESEPSI		80,56	81,67	82,75

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 81,79 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

Semua Pelayanan untuk lebih ditingkatkan lagi

4.55 Kelurahan Degayu Kota Pekalongan

4.55.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Degayu Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Keterangan
1	Jumlah Responden	25
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:20 Perempuan:5
3	Pekerjaan	PNS:15 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:10
NO	Pertanyaan	
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:12
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:18 Sangat Mudah:7
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:25 Sangat Cepat:0
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0

		Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:25
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:3
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:23 Sangat Kompeten:2
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:22 Sangat Sopan&ramah:3
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:16
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:3
NILAI PRESEPSI		83,11

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 83,11 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.56 Kelurahan Padukuhan Kraton Kota Pekalongan

4.56.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Padukuhan Kraton Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	SKTM	KK	Kematian	SKCK	Kematian Duplikat
1	Jumlah Responden	100	100	100	17	15
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:37 Perempuan:63	Laki-laki:53 Perempuan:47	Laki-laki:58 Perempuan:42	Laki-laki:10 Perempuan:7	Laki-laki:9 Perempuan:6
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0	PNS:6 TNI:0 POLRI:3	PNS:12 TNI:18 POLRI:70	PNS:0 TNI:0 POLRI:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0

		Swasta:26 Pelajar:230 Lainnya:51	Swasta:40 Pelajar:3 Lainnya:48	Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0	Swasta:5 Pelajar:8 Lainnya:2	Swasta:9 Pelajar:0 Lainnya:15
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:87 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:59 Sangat Sesuai:41	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:53 Sangat Sesuai:47	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:4
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:87 Sangat Mudah:13	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:77 Sangat Mudah:23	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:59 Sangat Mudah:41	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:11 Sangat Mudah:6	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:11 Sangat Mudah:4
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:87 Sangat Cepat:13	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:100	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:76 Sangat Cepat:23	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:14 Sangat Cepat:3	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:10 Sangat Cepat:5
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:87 Gratis:13	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:47 Gratis:53	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:100	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:16	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:15
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:87 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:77 Sesuai:23 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:47 Sesuai:53	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:6 Sangat Sesuai:11	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:5 Sangat Sesuai:10
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:87 Sangat Kompeten:13	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:59 Sangat Kompeten:41	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:76 Sangat Kompeten:23	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:14 Sangat Kompeten:3	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:10 Sangat Kompeten:5
7	Perilaku Petugas	Tidak Sopan&ram	Tidak Sopan&ram	Tidak Sopan&rama	Tidak Sopan&ram	Tidak Sopan&ram

	Pelayanan	ah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:87 Sangat Sopan&ramah:13	ah:0 Kurang Sopan&ramah:6 Sopan&ramah:65 Sangat Sopan&ramah:29	h:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:59 Sangat Sopan&ramah:41	ah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:10 Sangat Sopan&ramah:7	ah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:10 Sangat Sopan&ramah:5
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:87 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:5 Sesuai:65 Sangat Sesuai:30	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:6 Sesuai:65 Sangat Sesuai:29	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:12 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:7 Sangat Sesuai:7
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:87 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:100	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:6 Sesuai:65 Sangat Sesuai:29	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:16	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:15
NILAI PRESEPSI		84,37	74,91	76,47	75,49	76,48

NO	Uraian	Umum	Nikah	Boro Nikah
1	Jumlah Responden	37	18	13
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:20 Perempuan:17	Laki-laki:4 Perempuan:14	Laki-laki:10 Perempuan:3
3	Pekerjaan	PNS:2 TNI:0 POLRI:1 Swasta:18 Pelajar:2 Lainnya:14	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:1 Pelajar:0 Lainnya:14	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:10
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:28 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:5
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:28 Sangat Mudah:9	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:10 Sangat Mudah:8	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:10 Sangat Mudah:5
3	Kecepatan Waktu	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0

	Pelayanan	Cepat:28 Sangat Cepat:9	Cepat:10 Sangat Cepat:8	Cepat:10 Sangat Cepat:5
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:28 Gratis:9	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:10 Gratis:8	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:10 Gratis:5
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:28 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:5
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:28 Sangat Kompeten:9	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:10 Sangat Kompeten:8	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:10 Sangat Kompeten:5
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:28 Sangat Sopan&ramah:9	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:10 Sangat Sopan&ramah:8	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:10 Sangat Sopan&ramah:5
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:28 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:5
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:28 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:5
NILAI PRESEPSI		85,59	77,93	85,9

NO	Uraian	Datang	Cerai	SKU
1	Jumlah Responden	100	7	19
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:67 Perempuan:33	Laki-laki:5 Perempuan:2	Laki-laki:9 Perempuan:10
3	Pekerjaan	PNS:6 TNI:0 POLRI:0 Swasta:7 Pelajar:7 Lainnya:80	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:1 Pelajar:0 Lainnya:6	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:6 Pelajar:1 Lainnya:11
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0

	Persyaratan Pelayanan	Kurang Sesuai:0 Sesuai:87 Sangat Sesuai:13	Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:1	Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:5
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:87 Sangat Mudah:13	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:6 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:12 Sangat Mudah:7
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:7 Cepat:80 Sangat Cepat:13	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:6 Sangat Cepat:1	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:13 Sangat Cepat:16
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:100	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:6 Gratis:1	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:19
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:47 Sangat Sesuai:53	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:5
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:87 Sangat Kompeten:13	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:6 Sangat Kompeten:1	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:14 Sangat Kompeten:5
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:40 Sangat Sopan&ramah:60	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:6 Sangat Sopan&ramah:1	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:14 Sangat Sopan&ramah:5
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:53 Sangat Sesuai:47	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:5
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:100	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:17
NILAI PRESEPSI		67,04	83,33	75,73

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 78,47 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Tempat duduk di ruang tunggu agar diperbanyak
2. Mohon ada kotak pengaduan untuk memberikan kritik dan saran
3. Agar dalam pelayanan lebih cepat dan kompeten lagi
4. Sarana prasarana agar ditingkatkan lagi
5. Penanganan pengaduan agar difungsikan lebih baik lagi
6. Untuk lebih ditingkatkan lagi dalam manajemen tata letak dan kerapihan
7. Diberi petunjuk di depannya agar mudah mengurus semuanya

4.57 Kelurahan Panjang Baru Kota Pekalongan

4.57.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Panjang Baru Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	KTP PB	KK PB	Kartu Kematian PB
1	Jumlah Responden	40	52	22
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:25 Perempuan:15	Laki-laki:40 Perempuan:12	Laki-laki:7 Perempuan:15
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:11 Pelajar:0 Lainnya:29	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:12 Pelajar:0 Lainnya:39	PNS:3 TNI:7 POLRI:10 Swasta:2 Pelajar:0 Lainnya:0
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:18	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:33 Sangat Sesuai:19	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:0
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:22 Sangat Mudah:18	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:33 Sangat Mudah:19	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:21 Sangat Mudah:0
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:22 Sangat Cepat:18	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:31 Sangat Cepat:20	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:6 Cepat:16 Sangat Cepat:0
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:40	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:52	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:22
5	Kesesuaian	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0

	Hasil Pelayanan	Kurang Sesuai:0 Sesuai:38 Sangat Sesuai:2	Kurang Sesuai:0 Sesuai:45 Sangat Sesuai:7	Kurang Sesuai:9 Sesuai:13 Sangat Sesuai:0
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:37 Sangat Kompeten:3	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:45 Sangat Kompeten:7	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten:21 Sangat Kompeten:0
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:18 Sangat Sopan&ramah:22	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:27 Sangat Sopan&ramah:25	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:1 Sopan&ramah:21 Sangat Sopan&ramah:0
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:23	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:26 Sangat Sesuai:26	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:11 Sesuai:11 Sangat Sesuai:0
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:40	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:52	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:13 Sangat Sesuai:8
NILAI PRESEPSI		87,78	87,07	75

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 83,28 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Pelayanan agar lebih baik.
2. Petugas lebih disiplin waktu berangkat dan pulangny.
3. Pengambilan KTP lewat RT.
4. Pelayanan agar dimaksimalkan dan lebih ditingkatkan.
5. Agar KTP lebih cepat jadinya.

4.58 Kelurahan Banyurip Kota Pekalongan

4.58.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Banyurip Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pengantar KTP	Surat Pengantar KK	Surat Kelahiran	Kartu Kematian	SKU Baru
1	Jumlah Responden	30	24	12	12	15
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:17 Perempuan:13	Laki-laki:13 Perempuan:11	Laki-laki:7 Perempuan:5	Laki-laki:7 Perempuan:5	Laki-laki:10 Perempuan:5
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:1 Swasta:9 Pelajar:1 Lainnya:19	PNS:0 TNI:0 POLRI:1 Swasta:8 Pelajar:2 Lainnya:13	PNS:0 TNI:2 POLRI:10 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:2 POLRI:10 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:1 TNI:5 POLRI:9 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:21 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:3
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:20 Sangat Mudah:10	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:18 Sangat Mudah:6	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:12 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:12 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:12 Sangat Mudah:3
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:21 Sangat Cepat:9	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:16 Sangat Cepat:8	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:12 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:12 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:14 Sangat Cepat:1
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:9 Gratis:21	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:23	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:3 Gratis:9	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:3 Gratis:9	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:5 Gratis:10
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:27 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:19 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:8

6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:28 Sangat Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:21 Sangat Kompeten:3	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:12 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:12 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:13 Sangat Kompeten:2
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:23 Sangat Sopan&ramah:7	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sangat Sopan&ramah:19 Sangat Sopan&ramah:5	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sangat Sopan&ramah:12 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sangat Sopan&ramah:12 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sangat Sopan&ramah:10 Sangat Sopan&ramah:5
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:4
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:26	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:20	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:11	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:11	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:15
NILAI PRESEPSI		83,8	84,49	80,56	80,56	84,44
NO	Uraian	SKTM		SKCK	SKU br1	
1	Jumlah Responden	28		9	15	
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:11 Perempuan:17	Laki-laki:5 Perempuan:4	Laki-laki:10 Perempuan:5		
3	Pekerjaan	PNS:1 TNI:10 POLRI:14 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:5 Swasta:2 Pelajar:2 Lainnya:0	PNS:1 TNI:5 POLRI:9 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:0		
NO	Pertanyaan					
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:28	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12		

		Sangat Sesuai:0	Sangat Sesuai:0	Sangat Sesuai:3
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:28 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:9 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:12 Sangat Mudah:3
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:28 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:9 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:14 Sangat Cepat:1
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:26	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:3 Gratis:6	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:5 Gratis:10
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:24 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:8
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:28 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:9 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:13 Sangat Kompeten:2
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:28 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:1 Sopan&ramah:8 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:10 Sangat Sopan&ramah:5
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:28 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:4
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:27	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:15
NILAI PRESEPSI		80,65	79,94	81,35

NO	Uraian	Umum 2 br	SKTM br1	Umum br1
1	Jumlah Responden	23	28	33
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:14 Perempuan:9	Laki-laki:11 Perempuan:17	Laki-laki:20 Perempuan:13
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:7 POLRI:14	PNS:1 TNI:10 POLRI:14	PNS:3 TNI:9 POLRI:18

		Swasta:2 Pelajar:0 Lainnya:0	Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:0	Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:0
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:23	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:27 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:32
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:1 Sangat Mudah:22	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:27 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:1 Sangat Mudah:32
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:20 Sangat Cepat:3	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:27 Sangat Cepat:1	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:26 Sangat Cepat:7
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:23	Tidak Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:22 Gratis:6	Tidak Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:33
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:22	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:10	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:25
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:19 Sangat Kompeten:3	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:24 Sangat Kompeten:4	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:25 Sangat Kompeten:8
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:20 Sangat Sopan&ramah:3	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:26 Sangat Sopan&ramah:2	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:21 Sangat Sopan&ramah:12
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:23 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:25 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:31 Sangat Sesuai:2
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:23	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:28	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:33
NILAI PRESEPSI		90,28	80,56	90,97

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 83,41 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.59 Kelurahan Buaran Kradenan Kota Pekalongan

4.59.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Buaran Kradenan Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pengantar KTP	Surat Pengantar KK	Surat Kematian	SKCK	SKU
1	Jumlah Responden	27	21	15	15	26
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:13 Perempuan:14	Laki-laki:13 Perempuan:8	Laki-laki:7 Perempuan:8	Laki-laki:7 Perempuan:8	Laki-laki:17 Perempuan:9
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:12 Pelajar:0 Lainnya:15	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:10 Pelajar:0 Lainnya:11	PNS:4 TNI:3 POLRI:7 Swasta:1 Pelajar:0 Lainnya:0	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:5 Pelajar:2 Lainnya:8	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:20 Pelajar:0 Lainnya:6
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:10 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:13
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:16 Sangat Mudah:11	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:15 Sangat Mudah:6	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:10 Sangat Mudah:4	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:10 Sangat Mudah:5	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:12 Sangat Mudah:14
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:15 Sangat Cepat:12	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:16 Sangat Cepat:5	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:11 Sangat Cepat:4	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:9 Sangat Cepat:6	Tidak Cepat:1 Kurang Cepat:0 Cepat:13 Sangat Cepat:12

4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:3 Gratis:24	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:21	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:14	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:15	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:26
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:17 Sangat Sesuai:10	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:13
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:15 Sangat Kompeten:12	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:12 Sangat Kompeten:9	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:6 Sangat Kompeten:9	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:9 Sangat Kompeten:6	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:13 Sangat Kompeten:13
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:13 Sangat Sopan&ramah:14	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:10 Sangat Sopan&ramah:11	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:8 Sangat Sopan&ramah:7	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:8 Sangat Sopan&ramah:7	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:13 Sangat Sopan&ramah:13
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:12 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:12 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:8 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:13
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:27	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:20	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:15	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:23
NILAI PRESEPSI		77,57	75,53	76,67	76,85	78,74

NO	Uraian	SKTM Pendidikan	SKTM Kesehatan	Duplikat Kelahiran	Surat Kelahiran	Surat Kematian
1	Jumlah Responden	29	20	15	25	20
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:13 Perempuan:16	Laki-laki:8 Perempuan:12	Laki-laki:8 Perempuan:7	Laki-laki:15 Perempuan:10	Laki-laki:9 Perempuan:11
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:4 Lainnya:22	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:2 Pelajar:0 Lainnya:18	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:5 Pelajar:0 Lainnya:10	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:11 Pelajar:0 Lainnya:14	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:7 Pelajar:1 Lainnya:12
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:20 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:5
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:1 Kurang Mudah:1 Mudah:23 Sangat Mudah:4	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:13 Sangat Mudah:6	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:8 Sangat Mudah:7	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:16 Sangat Mudah:9	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:13 Sangat Mudah:7
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:21 Sangat Cepat:7	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:13 Sangat Cepat:7	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:8 Sangat Cepat:7	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:19 Sangat Cepat:6	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:16 Sangat Cepat:4
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:3 Gratis:26	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:2 Gratis:18	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:8 Gratis:7	Tidak Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:25	Tidak Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:3 Gratis:17
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:22 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:6

6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:19 Sangat Kompeten:12	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:11 Sangat Kompeten:9	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:8 Sangat Kompeten:7	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:15 Sangat Kompeten:10	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:13 Sangat Kompeten:7
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:17 Sangat Sopan&ramah:12	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:12 Sangat Sopan&ramah:8	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:8 Sangat Sopan&ramah:7	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:15 Sangat Sopan&ramah:10	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:11 Sangat Sopan&ramah:9
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:16 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:11 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:8
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:3 Kurang Sesuai:1 Sesuai:1 Sangat Sesuai:24	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:18	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:22	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:19
NILAI PRESEPSI		74,33	75,97	87,78	76,44	75,42

NO	Uraian	Surat Pindah	Datang	Lain-lain
1	Jumlah Responden	20	15	40
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:10 Perempuan:10	Laki-laki:8 Perempuan:7	Laki-laki:21 Perempuan:19
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:6 Pelajar:1 Lainnya:13	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:5 Pelajar:0 Lainnya:9	PNS:0 TNI:0 POLRI:1 Swasta:11 Pelajar:8 Lainnya:20
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0

	Persyaratan Pelayanan	Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:8	Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:8	Kurang Sesuai:0 Sesuai:25 Sangat Sesuai:15
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:14 Sangat Mudah:6	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:7 Sangat Mudah:8	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:22 Sangat Mudah:18
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:13 Sangat Cepat:7	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:7 Sangat Cepat:8	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:24 Sangat Cepat:15
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:19	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:15	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:4 Gratis:36
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:26 Sangat Sesuai:24
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:12 Sangat Kompeten:8	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:5 Sangat Kompeten:10	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:26 Sangat Kompeten:14
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:12 Sangat Sopan&ramah:8	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:6 Sangat Sopan&ramah:9	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:12 Sangat Sopan&ramah:8
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:10 Sangat Sesuai:10	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:23 Sangat Sesuai:15
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:18	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:14	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:38
NILAI PRESEPSI		76,67	80,56	76,6

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 77,62 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Toilet untuk pemohon agar ditambah.
2. Kebersihan lingkungan agar ditinjau/disemprot
3. Untuk alat tulis kurang memadai/ perlu diperhatikan
4. Kalau perlu persyaratan pindah dan lain-lain dijelaskan se jelas-jelasnya
5. Sarana prasarana (Komputer) perlu ditambah
6. Belum ada tulisan di meja petugas (jenis layanan)
7. Mohon setelah istirahat tepat waktu

4.60 Kelurahan Jenggot Kota Pekalongan

4.60.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Jenggot Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Surat Pengantar KTP	Surat Pengantar KK	Surat Pindah	SKU	SKCK
1	Jumlah Responden	54	38	16	9	7
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:33 Perempuan: 21	Laki-laki:22 Perempuan:16	Laki-laki:9 Perempuan:7	Laki-laki:5 Perempuan: 4	Laki-laki:3 Perempuan: 4
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:23 Pelajar:8 Lainnya:24	PNS:3 TNI:0 POLRI:1 Swasta:12 Pelajar:2 Lainnya:20	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:1 Pelajar:3 Lainnya:12	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:5	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:2 Lainnya:2
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:5 Sesuai:48 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:25 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:16 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:1
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang	Tidak Mudah:0 Kurang	Tidak Mudah:0 Kurang	Tidak Mudah:0 Kurang	Tidak Mudah:0 Kurang

		Mudah:3 Mudah:50 Sangat Mudah:2	Mudah:0 Mudah:24 Sangat Mudah:14	Mudah:2 Mudah:11 Sangat Mudah:3	Mudah:1 Mudah:8 Sangat Mudah:0	Mudah:0 Mudah:6 Sangat Mudah:1
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:49 Sangat Cepat:5	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:22 Sangat Cepat:16	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:2 Cepat:12 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:6 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:6 Sangat Cepat:1
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:54	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0:1 Gratis:37	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:16	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:9	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:7
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:48 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:19 Sangat Sesuai:19	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:2
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:5 0 Sangat Kompeten:5	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:24 Sangat Kompeten:14	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten:1 3 Sangat Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:8 Sangat Kompeten:1	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:7 Sangat Kompeten:0
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:1 Sopan&ramah:52 Sangat Sopan&ramah:2	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:24 Sangat Sopan&ramah:14	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:1 Sopan&ramah:12 Sangat Sopan&ramah:3	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:8 Sangat Sopan&ramah:1	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:6 Sangat Sopan&ramah:1
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:45	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:20	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6

		Sangat Sesuai:9	Sangat Sesuai:18	Sangat Sesuai:3	Sangat Sesuai:1	Sangat Sesuai:1
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:37	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:25	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:4 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:6
NILAI PRESEPSI		81,05	87,43	80,38	81,17	82,94
NO	Uraian	Kelahiran	Pindah Datang	Pengantar Umum	SKTM	Surat Kematian
1	Jumlah Responden	11	6	24	24	5
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:6 Perempuan:5	Laki-laki:2 Perempuan:4	Laki-laki:16 Perempuan:8	Laki-laki:12 Perempuan:12	Laki-laki:2 Perempuan:3
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:2 Pelajar:0 Lainnya:9	PNS:0 TNI:1 POLRI:0 Swasta:4 Pelajar:0 Lainnya:1	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:5 Pelajar:0 Lainnya:18	PNS:1 TNI:0 POLRI:0 Swasta:5 Pelajar:0 Lainnya:18	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:2
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:18 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:19 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:4 Sangat Sesuai:0
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:4 Sangat Mudah:7	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:5 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:14 Sangat Mudah:10	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:13 Sangat Mudah:11	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:5 Sangat Mudah:0
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:2 Sangat Cepat:9	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Sangat Cepat:7	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:17 Sangat Cepat:7	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Sangat Cepat:1
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0	Sangat Mahal:0	Sangat Mahal:0	Tidak Mahal:0 Cukup	Tidak Mahal:0

		Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:11	Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:6	Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:24	Mahal:0 Murah:0 Gratis:24	Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:5
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:8	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:12 Sangat Sesuai:12	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:1
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:4 Sangat Kompeten:7	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:6 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:13 Sangat Kompeten:11	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:13 Sangat Kompeten:11	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:5 Sangat Kompeten:0
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:3 Sangat Sopan&ramah:8	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:6 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:11 Sangat Sopan&ramah:13	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:13 Sangat Sopan&ramah:11	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:5 Sangat Sopan&ramah:0
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:15 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:0
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:10	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:23	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:20	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:1
NILAI PRESEPSI		93,94	79,17	88,19	87,73	78,33

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 84,03 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Fasilitas perlu ditingkatkan
2. Petugas Pelayanan agar ditambah

4.61 Kelurahan Kuripan Kertoharjo Kota Pekalongan

4.61.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Kuripan Kertoharjo Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	Akta Kelahiran Baru	Akta Kelahiran TP	Akta Kematian	KTP Elektronik	Pindah
1	Jumlah Responden	165	180	99	228	73
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:102 Perempuan:63	Laki-laki:104 Perempuan:76	Laki-laki:59 Perempuan:40	Laki-laki:122 Perempuan:106	Laki-laki:27 Perempuan:46
3	Pekerjaan	PNS:5 TNI:0 POLRI:0 Swasta:75 Pelajar:1 Lainnya:84	PNS:6 TNI:0 POLRI:0 Swasta:73 Pelajar:0 Lainnya:101	PNS:2 TNI:0 POLRI:0 Swasta:48 Pelajar:1 Lainnya:48	PNS:3 TNI:0 POLRI:2 Swasta:57 Pelajar:55 Lainnya:112	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:35 Pelajar:8 Lainnya:29
NO	Pertanyaan	NILAI PRESEPSI				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:104 Sangat Sesuai:60	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:107 Sangat Sesuai:72	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:48 Sangat Sesuai:50	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:107 Sangat Sesuai:121	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:29 Sangat Sesuai:44
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:2 Mudah:110 Sangat Mudah:60	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:103 Sangat Mudah:76	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:51 Sangat Mudah:48	Tidak Mudah:1 Kurang Mudah:3 Mudah:102 Sangat Mudah:121	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:35 Sangat Mudah:44

		Mudah:53	Mudah:76	Mudah:48	Mudah:123	Mudah:38
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:107 Sangat Cepat:58	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:2 Cepat:105 Sangat Cepat:73	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:2 Cepat:49 Sangat Cepat:48	Tidak Cepat:2 Kurang Cepat:9 Cepat:102 Sangat Cepat:116	Tidak Cepat:1 Kurang Cepat:1 Cepat:30 Sangat Cepat:41
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:165	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:180	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:99	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:229	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:73
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:93 Sangat Sesuai:70	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:98 Sangat Sesuai:80	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:43 Sangat Sesuai:56	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:3 Sesuai:102 Sangat Sesuai:124	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:27 Sangat Sesuai:45
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten:90 Sangat Kompeten:74	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:2 Kompeten:97 Sangat Kompeten:81	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:46 Sangat Kompeten:53	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:102 Sangat Kompeten:126	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:1 Kompeten:27 Sangat Kompeten:45
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:81 Sangat Sopan&ramah:84	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:82 Sangat Sopan&ramah:98	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:40 Sangat Sopan&ramah:59	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:1 Sopan&ramah:97 Sangat Sopan&ramah:131	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:27 Sangat Sopan&ramah:46
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:88 Sangat	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:5 Sesuai:93 Sangat	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:50 Sangat	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:13 Sesuai:104 Sangat	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:4 Sesuai:27 Sangat

		Sesuai:75	Sesuai:82	Sesuai:49	Sesuai:112	Sesuai:42
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:5 Kurang Sesuai:22 Sesuai:23 Sangat Sesuai:23	Tidak Sesuai:9 Kurang Sesuai:13 Sesuai:39 Sangat Sesuai:119	Tidak Sesuai:2 Kurang Sesuai:2 Sesuai:11 Sangat Sesuai:84	Tidak Sesuai:8 Kurang Sesuai:8 Sesuai:57 Sangat Sesuai:156	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:8 Sesuai:21 Sangat Sesuai:44
NILAI PRESEPSI		87,02	87,59	90,07	89,28	90,22

NO	Uraian	Datang	KK	Legalisir
1	Jumlah Responden	81	257	170
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:18 Perempuan:63	Laki-laki:154 Perempuan:103	Laki-laki:96 Perempuan:74
3	Pekerjaan	PNS:2 TNI:0 POLRI:0 Swasta:31 Pelajar:12 Lainnya:36	PNS:17 TNI:5 POLRI:5 Swasta:73 Pelajar:23 Lainnya:134	PNS:24 TNI:0 POLRI:2 Swasta:101 Pelajar:22 Lainnya:21
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:25 Sangat Sesuai:55	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:182 Sangat Sesuai:74	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:136 Sangat Sesuai:34
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:2 Mudah:25 Sangat Mudah:54	Tidak Mudah:1 Kurang Mudah:5 Mudah:175 Sangat Mudah:76	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:130 Sangat Mudah:40
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:8 Cepat:22 Sangat Cepat:51	Tidak Cepat:2 Kurang Cepat:18 Cepat:170 Sangat Cepat:67	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:132 Sangat Cepat:37
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:81	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:257	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:170
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:19 Sangat Sesuai:61	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:2 Sesuai:184 Sangat	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:120

			Sesuai:71	Sangat Sesuai:48
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:31 Sangat Kompeten:50	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:5 Kompeten:145 Sangat Kompeten:107	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:144 Sangat Kompeten:29
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:26 Sangat Sopan&ramah:55	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:4 Sopan&ramah:136 Sangat Sopan&ramah:117	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:141 Sangat Sopan&ramah:29
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:31 Sangat Sesuai:49	Tidak Sesuai:3 Kurang Sesuai:61 Sesuai:116 Sangat Sesuai:77	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:139 Sangat Sesuai:30
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:2 Kurang Sesuai:4 Sesuai:24 Sangat Sesuai:51	Tidak Sesuai:35 Kurang Sesuai:45 Sesuai:79 Sangat Sesuai:98	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:23 Sangat Sesuai:146
NILAI PRESEPSI		91,67	82,79	84,56

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 87,9 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Agar ada alur secara detail untuk pengajuan baru agar lebih mudah memahami alur pembuatan akta secara detail (Prosedur pelayanan agar diperjelas
2. Loker dan personil agar ditambah
3. Alur pelayanan agar diperbaiki
4. Mohon disediakan meja yang cukup untuk mengisi formulir/data.
5. Mohon bisa diadakan pelayanan secara online agar lebih mempersingkat waktu..
6. Mohon sarana prasarana diperbarui, pelayanan dipercepat.

7. Nomor antrian kadang menumpuk/perlu ada yang member tahu.
8. Surat pindah prosedurnya masih lama, masih nggantung tidak ada kepastian yang cepat (terutama untuk pindah pelayanan diperbaiki lagi).
9. Dalam pelayanan diusahakan cepat.
10. Pelayanan bagi lansia agar diaktifkan.
11. Kalau bisa one day service.
12. Ruang tunggu diberi TV untuk hiburan.

4.62 Kelurahan Kuripan Yosorejo Kota Pekalongan

4.62.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Kuripan Yosorejo Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	KTP	KK	Surat Pindah
1	Jumlah Responden	6	6	3
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:3 Perempuan:3	Laki-laki:2 Perempuan:4	Laki-laki:2 Perempuan:1
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:1 Pelajar:2 Lainnya:3	PNS:2 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:1	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:0
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:0
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:5 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:5 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:3 Sangat Mudah:0
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:4 Sangat Cepat:2	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:6 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:3 Sangat Cepat:0
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:6	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:5	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:3

5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:2
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:4 Sangat Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:5 Sangat Kompeten:1	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:1 Sangat Kompeten:2
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:5 Sangat Sopan&ramah:1	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:4 Sangat Sopan&ramah:2	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:3 Sangat Sopan&ramah:0
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:0
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:0
NILAI PRESEPSI		84,72	83,33	84,26

NO	Uraian	Surat Kelahiran	Surat Nikah	Warisan
1	Jumlah Responden	5	13	8
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:3 Perempuan:2	Laki-laki:4 Perempuan:9	Laki-laki:4 Perempuan:4
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:4 Pelajar:0 Lainnya:1	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:7 Pelajar:1 Lainnya:1	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:7 Pelajar:0 Lainnya:1
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:9 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:2
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:3 Sangat Mudah:2	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:12 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:4 Sangat Mudah:4

3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:2 Sangat Cepat:3	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:12 Sangat Cepat:1	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:8 Sangat Cepat:0
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:4	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:13	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:1 Gratis:7
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:6	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:1
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:3 Sangat Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:8 Sangat Kompeten:5	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:4 Sangat Kompeten:4
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:2 Sangat Sopan&ramah:3	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:10 Sangat Sopan&ramah:3	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:4 Sangat Sopan&ramah:4
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:10 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:0
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:0 Sangat Sesuai:8
NILAI PRESEPSI		88,89	85,2	85,42

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 85,3 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

Saran :

1. Tempat tunggu sudah enak ,tapi bangku kurang banyak.
2. Ngantrinya lama

4.63 Kelurahan Sokoduwet Kota Pekalongan

4.63.1 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Kuripan Yosorejo Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Januari – Mei 2019, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

NO	Uraian	KTP	KK	Surat Pindah
1	Jumlah Responden	75	39	13
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:54 Perempuan:21	Laki-laki:23 Perempuan:16	Laki-laki:6 Perempuan:7
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:31 Pelajar:8 Lainnya:36	PNS:3 TNI:0 POLRI:0 Swasta:12 Pelajar:2 Lainnya:22	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:1 Pelajar:3 Lainnya:9
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:10 Kurang Sesuai:15 Sesuai:48 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:26 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:13 Sangat Sesuai:0
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:4 Mudah:65 Sangat Mudah:6	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:26 Sangat Mudah:13	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:10 Sangat Mudah:3
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:12 Cepat:54 Sangat Cepat:9	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:23 Sangat Cepat:16	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:11 Sangat Cepat:2
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:75	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:30	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:13
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:68 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:20 Sangat Sesuai:19	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:2
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:70 Sangat Kompeten:5	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:25 Sangat Kompeten:14	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:11 Sangat Kompeten:2
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:3 Sopan&ramah:70 Sangat Sopan&ramah:2	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:28 Sangat Sopan&ramah:11	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:10 Sangat Sopan&ramah:3

8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:65 Sangat Sesuai:9	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:21 Sangat Sesuai:18	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:7
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:31 Sangat Sesuai:44	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:25	Tidak Sesuai:1 Kurang Sesuai:0 Sesuai:5 Sangat Sesuai:7
NILAI PRESEPSI		84,59	87,32	82,05

NO	Uraian	Surat Keterangan Usaha	SKCK	Kelahiran
1	Jumlah Responden	6	9	11
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:6 Perempuan:0	Laki-laki:3 Perempuan:6	Laki-laki:6 Perempuan:5
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:0 Pelajar:0 Lainnya:6	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:5 Pelajar:2 Lainnya:2	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:2 Pelajar:0 Lainnya:9
NO	Pertanyaan			
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:8
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:5 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:8 Sangat Mudah:1	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:4 Sangat Mudah:7
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:5 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:8 Sangat Cepat:1	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:2 Sangat Cepat:9
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:6	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:9	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:11
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:7 Sangat Sesuai:2	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:8
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:6 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:9 Sangat Kompeten:2	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:4 Sangat Kompeten:7

7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:6 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:9 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:3 Sangat Sopan&ramah:8
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:7
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:1	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:2 Sangat Sesuai:7	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:10
NILAI PRESEPSI		76,85	82,1	91,24

NO	Uraian	Pindah Datang	Pengantar Umum	SKTM	Surat Kematian
1	Jumlah Responden	8	18	17	4
2	Jenis Kelamin	Laki-laki:2 Perempuan:6	Laki-laki:3 Perempuan:6	Laki-laki:6 Perempuan:5	Laki-laki:1 Perempuan:3
3	Pekerjaan	PNS:0 TNI:1 POLRI:0 Swasta:6 Pelajar:0 Lainnya:1	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:4 Pelajar:0 Lainnya:14	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:3 Pelajar:0 Lainnya:14	PNS:0 TNI:0 POLRI:0 Swasta:2 Pelajar:0 Lainnya:2
NO	Pertanyaan				
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:1 Sesuai:3 Sangat Sesuai:0
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:1 Mudah:7 Sangat Mudah:0	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:11 Sangat Mudah:7	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:10 Sangat Mudah:7	Tidak Mudah:0 Kurang Mudah:0 Mudah:4 Sangat Mudah:0
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:7 Sangat Cepat:0	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:1 Cepat:13 Sangat Cepat:4	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:14 Sangat Cepat:3	Tidak Cepat:0 Kurang Cepat:0 Cepat:0 Sangat Cepat:4
4	Biaya dalam Pelayanan	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:8	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:18	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:17	Sangat Mahal:0 Cukup Mahal:0 Murah:0 Gratis:4
5	Kesesuaian	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0	Tidak Sesuai:0

	Hasil Pelayanan	Kurang Sesuai:0 Sesuai:6 Sangat Sesuai:2	Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:7	Kurang Sesuai:0 Sesuai:11 Sangat Sesuai:6	Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:0
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:8 Sangat Kompeten:0	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:10 Sangat Kompeten:8	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:10 Sangat Kompeten:7	Tidak Kompeten:0 Kurang Kompeten:0 Kompeten:4 Sangat Kompeten:0
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:8 Sangat Sopan&ramah:0	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:8 Sangat Sopan&ramah:10	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:10 Sangat Sopan&ramah:7	Tidak Sopan&ramah:0 Kurang Sopan&ramah:0 Sopan&ramah:4 Sangat Sopan&ramah:0
8	Sarana Prasarana Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:8 Sangat Sesuai:0	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:4	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:14 Sangat Sesuai:3	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:7
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:3 Sangat Sesuai:5	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:1 Sangat Sesuai:17	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:13	Tidak Sesuai:0 Kurang Sesuai:0 Sesuai:4 Sangat Sesuai:0
NILAI PRESEPSI		79,51	87,04	85,78	78,57

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 83,5 dengan kategori B (Baik) atau Puas.