

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi Birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap system penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business process) 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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
- j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai langkah awal, survei kepuasan masyarakat secara mandiri Tahun 2018 ini dilakukan oleh Tim dari Bagian Organisasi dan Bantuan oleh pihak ketiga yaitu PATTIRO dengan mensurvey OPD.

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 seluruh OPD di Kota Pekalongan

Tujuan kegiatan ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui penilaian dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di masing-masing SKPD;
- 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 SKPD yang disurvei;

- 2) Masukan yang disampaikan masyarakat, yang mencakup :
 - a. Keluhan-keluhan yang dialami masyarakat selama menerima pelayanan dari SKPD 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 SKPD;
- 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 berhadapan (*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.

Untuk melaksanakan pemikiran tersebut, berbagai kebijakan telah ditetapkan yang pada intinya lebih menitikberatkan peran serta langsung masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan tersebut antara lain :

- 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.

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 SKPD

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 repsonden.

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 :

- a) Data isian kuesioner dimasukkan kedalam formulir pengolahan data sesuai dengan masing-masing variabel ruang lingkup survei (unsur pelayanan);
 - b) Jumlahkan seluruh data jawaban responden pada setiap unsur pelayanan;
 - c) 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 28 (dua puluh delapan) orang

4.1.3 Karakteristik Responden

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

4.1.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	18	orang
2) Perempuan	10	orang
Jumlah total	28	orang

4.1.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) PNS	10	orang
2) WIRASWASTA	5	orang
3) BURUH	0	orang
4) IBU RUMAH TANGGA	0	orang
5) PELAJAR	12	orang
6) Masyarakat Lainnya	1	orang
Jumlah Total	28	orang

4.1.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap BAPPEDA Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan 0%, kurang sesuai 0%, sesuai persyaratan 18 responden atau 64,29% dan sangat sesuai persyaratan 10 responden atau 35,71%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada di BAPPEDA Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak mudah dengan persyaratan 0%, yang menyatakan kurang mudah 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan mudah responden atau 53,57% dan yang menyatakan sangat mudah 12 responden atau 42,86%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di BAPPEDA Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak cepat dengan waktu pelayanan 0%, yang menyatakan kurang cepat waktu pelayanannya 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat 14 responden atau 50% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat 14 responden atau 50%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di KelurahanKota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal 0%, yang menyatakan cukup mahal 0%, yang menyatakan murah 2 responden atau 7,14% dan yang menyatakan gratis 26 responden atau 92,86%. Hal ini dapat di

simpulkan bahwa biaya pelayanan di BAPPEDA Kota Pekalongan GRATIS.

5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang sesuai 0 responden atau 0%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 15 responden atau 53,57% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 13 responden atau 46,43%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di BAPPEDA Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, yang menyatakan kurang kompeten 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten 17 responden atau 60,71% dan yang menyatakan sangat kompeten 11 responden atau 39,29%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di BAPPEDA Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak ramah 0%, yang menyatakan kurang sopan dan ramah 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah 14 responden atau 50% dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah 14 responden atau 50%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di seluruh BAPPEDA Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada Sarana

Prasarana sebanyak 0 responden 0%, yang menyatakan ada Sarana Prasarana tetapi tidak diterapkan 0 responden atau 0%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 17 responden atau 60,71% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 11 responden atau 39,29%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di BAPPEDA Kota Pekalongan tersedia sarana prasarana yang memadai

9. Berdasarkan aspek **Ketersediaan Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 0 responden 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 0 responden atau 0%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 3 responden atau 10,71% dan yang menyatakan dikelola dengan baik 25 responden atau 89,29%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di BAPPEDA Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan yang dikelola dengan baik.

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 88,39 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.2 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan

4.2.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Internet Keliling

4.2.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 67 (enam puluh tujuh) orang

4.2.3 Karakteristik Responden

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

4.2.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	20	orang
2) Perempuan	47	orang
Jumlah total	67	orang

4.2.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) PNS	35	orang
2) WIRASWASTA	9	orang
3) BURUH		orang
4) PELAJAR	2	orang
5) Masyarakat Lainnya	21	orang
Jumlah Total	67	orang

4.2.3.3 Berdasarkan Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan berdasarkan pendidikan adalah sebagai berikut :

1) SD	0	orang
2) SMP	0	orang
3) SMA	6	orang
4) S1	61	orang
5) S2	0	orang
Jumlah Total	67	orang

4.2.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik t, dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan 0%, kurang sesuai 1 responden atau 1,49%, sesuai persyaratan 63 responden atau 94,03% dan sangat sesuai persyaratan 3 responden atau 4,48%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 67 (enam

puluh tujuh) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah dengan persyaratan 0% atau 1,49 yang menyatakan kurang mudah 1 responden atau 1,49%, yang menyatakan mudah 56 responden atau 83,58% dan yang menyatakan sangat mudah 10 responden atau 14,93%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan mudah.

3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang menyatakan pelayanan tidak cepat dengan waktu pelayanan 0%, yang menyatakan kurang cepat waktu pelayanannya 7 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat 53 responden atau 79,10% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat 7 responden atau 10,45%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal 0%, yang menyatakan cukup mahal 0%, yang menyatakan murah 12 responden atau 0% dan yang menyatakan gratis 55 responden atau 82,09%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai 2 responden atau 2,99%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 55 responden atau 82,09% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 8 responden atau 11,94%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB

Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, yang menyatakan kurang kompeten 1 responden atau 1,49%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten 49 responden atau 73,13% dan yang menyatakan sangat kompeten 49 responden atau 73,13%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan KOMPETEN.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak ramah 0%, yang menyatakan kurang sopan dan ramah 3 responden atau 4,48%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah 41 responden atau 61,19% dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah 23 responden atau 34,33%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 13 responden 19,40%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 35 responden 52,24%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 18 responden 26,87%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Penganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 67 (enam puluh tujuh) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 3 responden 4,48%, Ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 2 responden atau 2,99%, berfungsi kurang maksimal 22 responden atau 32,84% dan yang menyatakan dikelola

dengan baik sebanyak 40 responden atau 59,70. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan yang dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 67 (enam puluh tujuh) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 81,34 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.3 Inspektorat Kota Pekalongan

4.3.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan evaluasi OPD di Inspektorat Kota Pekalongan

4.3.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 28 (dua puluh delapan) 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	12	orang
2) Perempuan	16	orang
Jumlah total	28	orang

4.3.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) PNS	28	orang
Jumlah Total	10	orang

4.3.3.3 Berdasarkan Pendidikan

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

6) SD	0	orang
2) SMP	0	orang
3) SMA	4	orang
4) S1	20	orang
5) S2	4	orang
Jumlah Total	28	orang

4.3.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Inspektorat Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 27 responden atau 96,43% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 1 responden atau 3,57%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Inspektorat Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 5 responden atau 17,86%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 21 responden atau 75% dan tang menyatakan prosedur sangat mudah 1 responden atau 3,57% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Inspektorat Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 7 responden atau 25%, yang menyakatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 19 responden atau 67,86% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 1 responden atau 3,57%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Inspektorat Kota Pekalongan cepat.

4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 1 responden atau 0%, yang menyatakan murah 7 responden atau 25% dan yang menyatakan gratis 20 responden atau 71,43%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Inspektorat Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 2 responden atau 7,14, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 23 responden atau 82,14% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 3 responden atau 10,71% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Inspektorat Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 24 responden atau 85,71%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 3 responden atau 10,71%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Inspektorat Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan

petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 25 responden atau 89,29%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 2 responden atau 7,14%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di Inspektorat Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.

8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 1 responden 3,57%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 8 responden 28,57%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 19 responden 67,86%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Inspektorat Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 4 responden atau 14,29%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurag maksimal sebanyak 7 responden atau 25% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 15 responden atau 53,57%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Inspektorat Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

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 75,69 dengan kategori C (Cukup) atau Kurang Baik.

4.4 Dinas Pendidikan Kota Pekalongan

4.4.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Penerimaan siswa SD dan SMP sekolah negeri 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, kelompok umur, pekerjaan dan pendidikan :

4.4.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1)	Laki-laki	112	orang
2)	Perempuan	288	orang
	Jumlah total	400	orang

4.4.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

1)	PNS	10	orang
2)	TNI	105	orang
3)	SWASTA	139	orang
4)	PELAJAR	2	orang
5)	Masyarakat Lainnya	248	orang
	Jumlah Total	400	orang

4.4.3.3 Berdasarkan Pendidikan

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

1)	SD	66	orang
2)	SMP	105	orang
3)	SMA	185	orang
4)	S1	38	orang
5)	S2	6	orang
	Jumlah Total	400	orang

4.4.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Pendidikan Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Mei - Juli 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 400 (empat ratus) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang

sesuai sebanyak 1 responden atau 0,25%, sesuai persyaratan 388 responden atau 97% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 11 responden atau 2,75%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2. **Kemudahan Prosedur Pelayanan**

Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 400 (empat ratus) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 2 responden atau 0,50%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 381 responden atau 95,25% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 17 responden atau 4,25% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Pekalongan mudah.

3. **Waktu Pelayanan**

Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 400 (empat ratus) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 5 responden atau 1,25%, yang menyakatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 377 responden atau 94,25% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 18 responden atau 4,5%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Pekalongan cepat.

4. **Biaya**

Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 400 (empat ratus) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 13 responden atau 3,25%, yang menyatakan murah 160 responden atau 40% dan yang menyatakan gratis 277 responden atau 56,75%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Pekalongan GRATIS.

5. **Kesesuaian Hasil Pelayanan**

Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 400 (empat ratus) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 371 responden atau 92,75% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 29 responden atau 7,25%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.

6. **Kemampuan Petugas Pelayanan**

Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 400 (empat ratus) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 1 responden atau 0,25%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 376 responden atau 94%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 23 responden atau 5,75%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Pekalongan KOMPETEN.

7. **Perilaku Petugas Pelayanan**

Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 400 (empat ratus) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 2 responden atau 0,5%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 369 responden atau 92,25%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 29 responden atau 7,25%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.

8. **Kualitas Sarana Prasarana**

Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 400 (empat ratus) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 2 responden 0,5%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 26 responden 6,5%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 348 responden 87%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 24 responden 6%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Pendidikan Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.

9. **Penanganan Pengaduan**

Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 400 (empat ratus) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 140 responden atau 35%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 20 responden atau 5%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 67 responden atau 16,75% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 173 responden atau 43,25%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Pendidikan Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

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 76,37 dengan kategori C (Cukup) atau Kurang Baik.

4.5 **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan**

4.5.1 **Jenis Pelayanan**

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan di Dindukcapil Kota Pekalongan

4.5.2 **Kriteria dan Jumlah Responden**

Responden yang disurvei adalah pengurus organisasi yang terdaftar dan berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh OPD tersebut. Responden diambil sebanyak 331 (tiga ratus tiga puluh satu) orang.

4.5.3 Karakteristik Responden

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

4.5.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	147	orang
2) Perempuan	184	orang
Jumlah total	331	orang

4.5.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) PNS	6	orang
2) TNI	1	orang
3) POLRI	2	orang
4) SWASTA	146	orang
5) PELAJAR	30	orang
6) Masyarakat Lainnya	146	orang
Jumlah Total	331	orang

4.5.3.3 Berdasarkan Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Dindukcapil Kota Pekalongan berdasarkan pendidikan adalah sebagai berikut :

1) SD	29	orang
2) SMP	61	orang
3) SMA	213	orang
4) S1	26	orang
5) S2	1	orang
6) S1	1	orang
Jumlah Total	331	orang

4.5.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dindukcapil Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

- 1. Berdasarkan aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 16 responden atau 4,83%, sesuai persyaratan 312

responden atau 94,26% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 3 responden atau 0,91%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dindukcapil Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 16 responden atau 4,83%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 312 responden atau 94,26% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 3 responden atau 0,91% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Dindukcapil Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 16 responden atau 4,83%, yang menyakatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 312 responden atau 94,26% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 3 responden atau 0,91%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Dindukcapil Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 16 responden atau 4,83%, yang menyatakan murah 312 responden atau 94,26% dan yang menyatakan gratis 3 responden atau 0,91%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Dindukcapil Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 16 responden atau 4,83, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 312 responden atau 94,26% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 3 responden atau 0,91% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Dindikcapil Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 16 responden atau 4,83%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 312 responden atau 94,26%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 3 responden atau 0,91%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Dindikcapil Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 25 responden atau 89,29%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 2 responden atau 7,14%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di Dindikcapil Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) responden yang menyatakan kualitas Sarana

Prasarana buruk sebanyak 1 responden 3,57%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 8 responden 28,57%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 19 responden 67,86%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dindukcapil Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.

9. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 4 responden atau 14,29%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 7 responden atau 25% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 15 responden atau 53,57%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dindukcapil Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 331 (tiga ratus tiga puluh satu) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 76,72 dengan kategori B atau Baik.

4.6 Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga

4.6.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan kunjungan Museum di Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Pekalongan

4.6.2 Kriteria dan Jumlah Responden

Responden yang disurvei adalah pengunjung museum pada Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Pekalongan tersebut. Responden sebanyak 320 (tiga ratus dua puluh) orang.

4.6.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.6.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1)	Laki-laki	86	orang
2)	Perempuan	234	orang
	Jumlah total	320	orang

4.6.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap DPUPR Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 27 responden atau 96,43% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 1 responden atau 3,57%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 5 responden atau 17,86%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 21 responden atau 75% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 1 responden atau 3,57% Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 7 responden atau 25%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 19 responden atau 67,86% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 1 responden atau 3,57%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Pekalongan cepat.

4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 1 responden atau 0%, yang menyatakan murah 7 responden atau 25% dan yang menyatakan gratis 20 responden atau 71,43%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 2 responden atau 7,14, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 23 responden atau 82,14% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 3 responden atau 10,71% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga t Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 24 responden atau 85,71%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 3 responden atau 10,71%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 25 responden atau 89,29%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 2 responden atau 7,14%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.

8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 1 responden 3,57%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 8 responden 28,57%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 19 responden 67,86%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 4 responden atau 14,29%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurag maksimal sebanyak 7 responden atau 25% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 15 responden atau 53,57%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 320 (tiga ratus dua puluh) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 75,66 dengan kategori C (Kurang Baik) atau Kurang Puas.

4.7 Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman

4.7.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pekalongan

4.7.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 201 (dua ratus satu) orang penghuni rusunawa

4.7.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.7.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	62	orang
2) Perempuan	139	orang
Jumlah total	201	orang

4.7.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Rumah Susun Sederhana Sewa di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) PNS	0	orang
2) TNI	0	orang
3) POLRI	1	orang
4) SWASTA	56	orang
5) PELAJAR	0	orang
6) Masyarakat Lainnya	144	orang
Jumlah Total	201	orang

4.7.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinperkim Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 27 responden atau 96,43% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 1 responden atau 3,57%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada

Dinperkim Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 5 responden atau 17,86%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 21 responden atau 75% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 1 responden atau 3,57% Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Dinperkim Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 7 responden atau 25%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 19 responden atau 67,86% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 1 responden atau 3,57%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Dinperkim Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 1 responden atau 0%, yang menyatakan murah 7 responden atau 25% dan yang menyatakan gratis 20 responden atau 71,43%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Dinperkim Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil

pelayanan kurang sesuai sebanyak 2 responden atau 7,14, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 23 responden atau 82,14% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 3 responden atau 10,71% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Dinperkim Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 24 responden atau 85,71%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 3 responden atau 10,71%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Dinperkim Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 25 responden atau 89,29%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 2 responden atau 7,14%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di Dinperkim Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 1 responden 3,57%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 8 responden 28,57%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 19 responden 67,86%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat

di simpulkan bahwa di Dinperkim Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.

9. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 4 responden atau 14,29%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 7 responden atau 25% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 15 responden atau 53,57%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinperkim Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 201 (dua ratus satu) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 71,14 dengan kategori C (Cukup) atau Kurang Baik.

4.8 Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Pekalongan

4.8.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan pengguna pasar di Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Pekalongan

4.8.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 108 (seratus delapan) orang

4.8.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.8.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	37	orang
2) Perempuan	71	orang
Jumlah total	108	orang

4.8.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) Swasta	4	orang
2) Masyarakat Lainnya	104	orang

Jumlah Total

108 orang

4.8.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 15 responden atau 12,96%, sesuai persyaratan 94 responden atau 87,04% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 12 responden atau 11,11%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 96 responden atau 88,89% dan tang menyatakan prosedur sangat mudah 0 responden atau 0% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 2 responden atau 1,85%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 28 responden atau 25,93%, yang menyakatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 77 responden atau 71,30% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 1 responden atau 0,93%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu

penyelesaian pelayanan di Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Pekalongan cepat.

4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 5 responden atau 4,63%, yang menyatakan cukup mahal 25 responden atau 23,15%, yang menyatakan murah 57 responden atau 52,78% dan yang menyatakan gratis 21 responden atau 19,44%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Pekalongan MURAH.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 11 responden atau 10,19, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 93 responden atau 86,11% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 4 responden atau 3,7% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 1 responden atau 0,93%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 13 responden atau 12,04%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 90 responden atau 83,33%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 4 responden atau 3,70%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB

Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 3 responden atau 2,78%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 101 responden atau 93,52%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 4 responden atau 3,70%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.

8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 7 responden 6,48%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 43 responden 39,81%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 52 responden 48,15%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 5 responden 4,63%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 32 responden atau 29,63%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 4 responden atau 3,70%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurag maksimal sebanyak 53 responden atau 49,07% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 19 responden atau 17,59%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 108 (seratus

delapan) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 70,13 dengan kategori C (Kurang Baik).

4.9 Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

4.9.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) di Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Pekalongan

4.9.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 152 (seratus lima puluh dua) orang

4.9.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.9.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	64	orang
2) Perempuan	88	orang
Jumlah total	152	orang

4.9.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut:

1) Swasta	35	orang
2) Lainnya	126	orang
Jumlah Total	152	orang

4.9.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

- 1. Berdasarkan aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 152 (seratus lima puluh dua) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 152 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 152 (seratus lima puluh dua) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 24 responden atau 15,79%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 128 responden atau 84,21% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 0 responden atau 0% Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 152 (seratus lima puluh dua) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 35 responden atau 23,03%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 117 responden atau 76,97% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 152 (seratus lima puluh dua) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 0 responden atau 0%, yang menyatakan murah 0 responden atau 0,66% dan yang menyatakan gratis 151 responden atau 99,34%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 152 (seratus

lima puluh dua) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 152 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 152 (seratus lima puluh dua) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 152 responden atau 100%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 152 (seratus lima puluh dua) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 7 responden atau 4,61%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 145 responden atau 95,39%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 152 (seratus lima puluh dua) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 5 responden 3,29%, kualitas Sarana

Prasarana cukup sebanyak 91 responden 59,87%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 56 responden 36,84%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan CUKUP.

9. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 152 (seratus lima puluh dua) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 90 responden atau 59,21%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 51 responden atau 33,55%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 10 responden atau 6,58% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 1 responden atau 0,66%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Pekalongan tidak terdapat pelayanan pengaduan.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 152 (seratus lima puluh dua) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 70,5 dengan kategori C (Kurang Baik).

4.10 Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekalongan

4.10.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekalongan

4.10.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 62 (enam puluh dua) orang

4.10.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.10.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	51	orang
2) Perempuan	11	orang
Jumlah total	62	orang

4.10.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) Swasta	61	orang
2) Lainnya	1	orang
Jumlah Total	62	orang

4.10.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan aspek kesesuaian persyaratan pelayanan pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 62 (enam puluh dua) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 62 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 62 (enam puluh dua) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 62 responden atau 100% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 0 responden atau 0% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 62 (enam puluh dua) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0

responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 62 responden atau 100% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekalongan cepat.

4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 62 (enam puluh dua) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 0 responden atau 0%, yang menyatakan murah 62 responden atau 100% dan yang menyatakan gratis 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 62 (enam puluh dua) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 62 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 62 (enam puluh dua) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 62 responden atau 100%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekalongan KOMPETEN.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 62 (enam puluh dua) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 62 responden atau 100%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 62 (enam puluh dua) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 62 responden 100%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 62 (enam puluh dua) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 1 responden atau 1,61%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurag maksimal sebanyak 61 responden atau 98,39% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

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 74,96 dengan kategori C (Kurang Baik).

4.11 Dinas Perhubungan Kota Pekalongan

4.11.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan

4.11.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 132 (seratus tiga puluh dua) orang

4.11.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.11.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	124	orang
2) Perempuan	8	orang
Jumlah total	132	orang

4.11.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) TNI	1	orang
2) POLRI	1	orang
3) Swasta	114	orang
4) Pelajar	1	orang
5) Lainnya	15	orang
Jumlah Total	132	orang

4.11.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Perhubungan Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 132 (seratus tiga puluh dua) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 132 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan

pada Dinas Perhubungan Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 132 (seratus tiga puluh dua) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 132 responden atau 100% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 0 responden atau 0% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 132 (seratus tiga puluh dua) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 1 responden atau 0,76%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 130 responden atau 98,48% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 1 responden atau 0,76%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 132 (seratus tiga puluh dua) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 0 responden atau 0%, yang menyatakan murah 132 responden atau 100% dan yang menyatakan gratis 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan MURAH.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 132 (seratus tiga puluh dua) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil

pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 131 responden atau 99,24% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 1 responden atau 0,76% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 132 (seratus tiga puluh dua) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 131 responden atau 99,24%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 1 responden atau 0,76%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 132 (seratus tiga puluh dua) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 131 responden atau 99,24%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 1 responden atau 0,76%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 132 (seratus tiga puluh dua) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 1 responden 0,76%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 7 responden 5,30%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 122 responden 92,42%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 2 responden 1,52%, ada Hal ini

dapat di simpulkan bahwa di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.

9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 132 (seratus tiga puluh dua) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 9 responden atau 6,82%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 2 responden atau 1,52%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 71 responden atau 53,79% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 50 responden atau 37,88%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 132 (seratus tiga puluh dua) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 75,55 dengan kategori C (Kurang Baik)..

4.12 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekalongan

4.12.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Intern di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekalongan

4.12.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 38 (tiga puluh delapan) orang

4.12.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.12.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1)	Laki-laki	37	orang
2)	Perempuan	1	orang
	Jumlah total	38	orang

4.12.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

1)	PNS	10	orang
2)	Swasta	26	orang
3)	Lainnya	2	orang
	Jumlah Total	38	orang

4.12.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap DPU Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 38 (tiga puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 31 responden atau 81,58% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 7 responden atau 18,42%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada DPU Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 38 (tiga puluh delapan) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 27 responden atau 71,05% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 11 responden atau 28,95% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di DPU Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 38 (tiga puluh delapan) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyakatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 31 responden atau 81,58% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 7 responden atau 18,42%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di DPU Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 38 (tiga puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 3 responden atau 7,89%, yang menyatakan murah 35 responden atau 92,11% dan yang menyatakan gratis 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di DPU Kota Pekalongan MURAH.

5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 38 (tiga puluh delapan) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 31 responden atau 81,58% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 7 responden atau 18,42% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di DPU Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 38 (tiga puluh delapan) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 34 responden atau 89,47%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 4 responden atau 10,53%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di DPU Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 38 (tiga puluh delapan) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah

sebanyak 32 responden atau 84,21%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 6 responden atau 15,79%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di DPU Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.

8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 38 (tiga puluh delapan) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 7 responden 18,42%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 30 responden 78,96%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 1 responden 2,63%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di DPU Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 38 (tiga puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 2 responden atau 5,26%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurag maksimal sebanyak 17 responden atau 44,74% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 19 responden atau 50%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di DPU Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 38 (tiga puluh delapan) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 78,51 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.13 Badan Keuangan Daerah Kota Pekalongan

4.13.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan pembayaran pajak di Badan Keuangan Daerah Kota Pekalongan

4.13.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 108 (seratus delapan) orang

4.13.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.13.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	67	orang
2) Perempuan	41	orang
Jumlah total	108	orang

4.13.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Badan Keuangan Daerah Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) Swasta	70	orang
2) PNS	1	orang
3) Lainnya	37	orang
Jumlah Total	108	orang

4.13.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Badan Keuangan Daerah Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Mei - Juli 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 108 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Badan Keuangan Daerah Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 1 responden atau 0,93%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 106 responden atau 98,15% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 1 responden atau 0,93% Hal ini dapat di

simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Badan Keuangan Daerah Kota Pekalongan mudah.

3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 108 responden atau 100% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Badan Keuangan Daerah Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 14 responden atau 12,96%, yang menyatakan murah 94 responden atau 87% dan yang menyatakan gratis 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di BKD Kota Pekalongan MURAH.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 108 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 0 responden atau 0% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di BKD Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan

kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 108 responden atau 108%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Badan Keuangan Daerah Kota Pekalongan KOMPETEN.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 108 responden atau 100%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di Badan Keuangan Daerah Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 11 responden 10,19%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 96 responden 88,89%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 1 responden 0,93%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Badan Keuangan Daerah Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 108 (seratus delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 21 responden atau 19,44%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 1 responden atau 0,93%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurag maksimal sebanyak 46 responden atau 42,59% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik

sebanyak 40 responden atau 37,04%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Badan Keuangan Daerah Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan namun berfungsi kurang maksimal

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 108 (seratus delapan) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 74,31 dengan kategori C (Kurang Baik).

4.14 Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekalongan

4.14.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan kunjungan edukasi pemadam Kebakaran di SATPOL PP Kota Pekalongan

4.14.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 26 (dua puluh enam) orang

4.14.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.14.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	0	orang
2) Perempuan	26	orang
Jumlah total	26	orang

4.14.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) Swasta	0	orang
2) PNS	0	orang
3) Lainnya	26	orang
Jumlah Total	26	orang

4.14.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap SATPOL PP Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Mei - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

- 1. Berdasarkan aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 26 (dua puluh enam) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 11 responden atau

42,31% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 15 responden atau 57,69%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada SATPOL PP Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 26 (dua puluh enam) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 7 responden atau 26,92% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 19 responden atau 73,08% Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di SATPOL PP Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 26 (dua puluh enam) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 18 responden atau 69,23%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 3 responden atau 11,54% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 5 responden atau 19,23%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di SATPOL PP Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 26 (dua puluh enam) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 1 responden atau 0%, yang menyatakan murah 0 responden atau 0% dan yang menyatakan gratis 26 responden atau 100%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di SATPOL PP Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 26 (dua

puluh enam) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 7 responden atau 26,92% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 19 responden atau 73,08% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di SATPOL PP Kota Pekalongan SANGAT SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 26 (dua puluh enam) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 3 responden atau 11,54%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 23 responden atau 88,46%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di SATPOL PP Kota Pekalongan SANGAT KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 26 (dua puluh enam) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 4 responden atau 15,38%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 22 responden atau 84,62%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di SATPOL PP Kota Pekalongan SANGAT SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 26 (dua puluh enam) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 1 responden 3,85%, kualitas Sarana Prasarana baik

sebanyak 5 responden 19,23%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 20 responden 76,92%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di SATPOL PP Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.

9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 26 (dua puluh enam) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 20 responden atau 0%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 0 responden atau 0% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 26 responden atau 100%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di SATPOL PP Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 26 (dua puluh enam) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 89,74 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.15 Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan

4.15.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan

4.15.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 352 (tiga ratus lima puluh dua) orang

4.15.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.15.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	96	orang
2) Perempuan	256	orang
Jumlah total	352	orang

4.15.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) Swasta	34	orang
-----------	----	-------

2) PNS	3	orang
3) Lainnya	46	orang
4) Pelajar	269	orang
Jumlah Total	108	orang

4.15.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Mei - Juli 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 352 (tiga ratus lima puluh dua) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 4 responden atau 1,14%, sesuai persyaratan 340 responden atau 96,59% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 8 responden atau 2,27%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 352 (tiga ratus lima puluh dua) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 30%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 4 responden atau 1,14%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 337 responden atau 95,74% dan tang menyatakan prosedur sangat mudah 11 responden atau 3,13% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 352 (tiga ratus lima puluh dua) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 2 responden atau 0,57%, yang menyakatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 343 responden atau 97,44% dan

yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 7 responden atau 1,99%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan cepat.

4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 352 (tiga ratus lima puluh dua) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 0 responden atau 0%, yang menyatakan murah 2 responden atau 0,57% dan yang menyatakan gratis 350 responden atau 0,57%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 352 (tiga ratus lima puluh dua) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 3 responden atau 0,85%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 339 responden atau 96,31% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 10 responden atau 2,84% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 352 (tiga ratus lima puluh dua) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 6 responden atau 1,70%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 333 responden atau 94,60%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 13 responden atau 3,69%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan KOMPETEN.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 352 (tiga ratus lima puluh dua) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 5 responden atau 1,42%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 338 responden atau 96,02%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 9 responden atau 2,56%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 352 (tiga ratus lima puluh dua) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 57 responden 16,19%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 270 responden 76,70%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 25 responden 7,10%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 352 (tiga ratus lima puluh dua) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 127 responden atau 36,08%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 13 responden atau 3,69%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurag maksimal sebanyak 76 responden atau 21,59% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 136 responden atau 38,64%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi 352 (tiga ratus lima puluh

dua) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 76,74 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.16 Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pekalongan

4.16.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan LPPAR di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pekalongan

4.16.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 4 (empat) orang

4.16.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.16.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	0	orang
2) Perempuan	4	orang
Jumlah total	4	orang

4.16.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) Swasta	2	orang
2) PNS	2	orang
3) Lainnya	0	orang
Jumlah Total	4	orang

4.16.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak (DPMPPA) Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Mei - Juli 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

- 1. Berdasarkan aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 4 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 0 responden atau 0%. Hal

ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada DPMPPA Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 4 responden atau 100% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di DPMPPA Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 4 responden atau 100% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di DPMPPA Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 0 responden atau 0%, yang menyatakan murah 0 responden atau 0% dan yang menyatakan gratis 4 responden atau 100%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di DPMPPA Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan

sesuai sebanyak 4 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di DPMPPA Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 24 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di DPMPPA Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 4 responden atau 100%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di DPMPPA Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 4 responden 100%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat disimpulkan bahwa di DPMPPA Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Pengelolaan Pengaduan Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri

PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 0 responden atau 0 yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 0 responden atau 0% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 4 responden atau 100%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa di DPMPPA Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 4 (empat) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 80,56 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.17 Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Pekalongan

4.17.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Kartu Kuning di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Pekalongan

4.17.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 110 (seratus sepuluh) orang

4.17.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.17.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	50	orang
2) Perempuan	60	orang
Jumlah total	110	orang

4.17.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) Swasta	30	orang
2) Lainnya	79	orang
Jumlah Total	110	orang

4.17.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Mei -

Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 110 (seratus sepuluh) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 110 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 110 (seratus sepuluh) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 110 responden atau 100% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 0 responden atau 0% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 110 (seratus sepuluh) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 110 responden atau 100% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik, dari 110 (seratus sepuluh) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 0 responden atau 0%, yang menyatakan murah 0 responden atau 0% dan yang menyatakan gratis 110 responden atau 100%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Pekalongan GRATIS.

5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 110 (seratus sepuluh) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 110 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 110 (seratus sepuluh) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 110 responden atau 100%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 110 (seratus sepuluh) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah

sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 110 responden atau 100%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.

8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 110 (seratus sepuluh) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 8 responden 7,27%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 99 responden 90%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 3 responden 2,73%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 110 (seratus sepuluh) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 78 responden atau 70,91%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 2 responden atau 1,82%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 19 responden atau 17,27% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 11 responden atau 10%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 110 (seratus sepuluh) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 73,94 dengan kategori C (Kurang Baik).

4.18 Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pekalongan

4.18.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan TPI di Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pekalongan

4.18.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 108 (seratus delapan) orang

4.18.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.18.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	14	orang
2) Perempuan	14	orang
Jumlah total	28	orang

4.18.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

Lainnya	28	orang
Jumlah Total	28	orang

4.18.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Mei - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 21 responden atau 75% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 7 responden atau 25%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 18 responden atau 64,29% dan tang menyatakan prosedur sangat mudah 10 responden atau 35,71% Hal ini dapat di simpulkan

bahwa Prosedur Pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pekalongan mudah.

3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 23 responden atau 82,14% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 5 responden atau 17,86%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan murah 7 responden atau 25% dan yang menyatakan gratis 18 responden atau 64,29%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 24 responden atau 85,71% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 4 responden atau 14,29% .Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua

puluh delapan) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 26 responden atau 92,86%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 2 responden atau 7,14%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pekalongan KOMPETEN.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 26 responden atau 92,86%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 2 responden atau 7,14%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 3 responden 10,71%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 24 responden 85,71%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 1 responden 3,57%, ada Hal ini dapat disimpulkan bahwa di Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 9 responden atau 32,14%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 11 responden atau 39,29%, yang menyatakan penanganan pengaduan

berfungsi kurang maksimal sebanyak 8 responden atau 28,57% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa di Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

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 76,72 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.19 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pekalongan

4.19.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan pemberian bantuan bencana di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pekalongan

4.19.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 4 (empat) orang

4.19.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.19.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	2	orang
2) Perempuan	2	orang
Jumlah total	4	orang

4.19.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) Swasta	1	orang
2) PNS	1	orang
3) Lainnya	3	orang
Jumlah Total	4	orang

4.19.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Mei - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4

(empat) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 4 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Penanggulangan Bencana Daerah Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan

2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 4 responden atau 100%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 4 responden atau 100%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 1 responden atau 0%, yang menyatakan murah 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan gratis 4 responden atau 100%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pekalongan GRATIS.

5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 2 responden atau 50%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 2 responden atau 50% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 4 responden atau 100%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 1 responden atau 25%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 3 responden atau 75%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden atau 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 4 responden atau 100%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 0 responden atau 0%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.

9. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 4 (empat) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 4 responden atau 100% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 4 (empat) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 67,36 dengan kategori C (Kurang Baik).

4.20 Badan Kepegawaian Pedidikan dan Pelatihan Daerah Kota Pekalongan

4.20.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Pekalongan

4.20.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 28 (dua puluh delapan) orang

4.20.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.20.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	20	orang
2) Perempuan	8	orang
Jumlah total	28	orang

4.20.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

PNS	28	orang
Jumlah Total	28	orang

4.20.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Mei - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 21 responden atau 75% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 7 responden atau 25%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 18 responden atau 64,29% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 10 responden atau 35,71% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang

cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 23 responden atau 82,14% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 5 responden atau 17,86%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Pekalongan cepat.

4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan murah 7 responden atau 25% dan yang menyatakan gratis 18 responden atau 64,29%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 24 responden atau 85,71% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 4 responden atau 14,29% .Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 26 responden atau 92,86%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 2 responden atau 7,14%. Hal ini dapat di

simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Pekalongan KOMPETEN.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 26 responden atau 92,86%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 2 responden atau 7,14%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 3 responden 10,71%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 24 responden 85,71%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 1 responden 3,57%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 9 responden atau 32,14%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 11 responden atau 39,29%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurag maksimal sebanyak 8 responden atau 28,57% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di

Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

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 76,72 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.21 Dinas Perternakan dan Pangan Kota Pekalongan

4.21.1 Jenis Pelayanan

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

4.21.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 27 (dua puluh tujuh) orang

4.21.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.21.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

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

4.21.3.2 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

4.21.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Perternakan dan Pangan Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Mei - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 21 responden atau

77,78% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 6 responden atau 22,22%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dinas Perternakan dan Pangan Kota Pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 16 responden atau 59,26% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 11 responden atau 40,74% Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Dinas Perternakan dan Pangan Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 1 responden atau 3,7%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 21 responden atau 77,78% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 5 responden atau 18,52%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Perternakan dan Pangan Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 1 responden atau 3,7%, yang menyatakan murah 7 responden atau 25,93% dan yang menyatakan gratis 19 responden atau 70,37%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Dinas Perternakan dan Pangan Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 23 responden atau 85,19% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 4 responden atau 14,81% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Dinas Perternakan dan Pangan Pekalongan SUDAH SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 21 responden atau 77,78%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 6 responden atau 22,22%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Dinas Perternakan dan Pangan Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 20 responden atau 74,07%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 7 responden atau 25,93%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Dinas Perternakan dan Pangan Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup

sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 20 responden 74,07%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 7 responden 25,93%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Perternakan dan Pangan Kota Pekalongan kualitas sarana prasarana BAIK.

9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 4 responden atau 14,81%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 11 responden atau 40,74% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 12 responden atau 44,44%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Dinas Perternakan dan Pangan Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

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 81,89 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.22 Sekretariat DPRD Kota Pekalongan

4.22.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan pembahasan produk hukum di Sekretariat DPRD Kota Pekalongan

4.22.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 28 (dua puluh delapan) orang

4.22.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.22.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	17	orang
2) Perempuan	11	orang
Jumlah total	28	orang

4.22.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

:

1) Swasta	10	orang
2) PNS	0	orang
3) Lainnya	18	orang
Jumlah Total	28	orang

4.22.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Sekretariat DPRD Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Mei - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 27 responden atau 96,43% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 1 responden atau 3,57%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Sekretariat DPRD Kota Pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 25 responden atau 89,29% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 1 responden atau 3,57%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 4 responden atau 14,29%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 22 responden atau 78,57% dan yang

menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 2 responden atau 7,14%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Pekalongan cepat.

4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan murah 5 responden atau 17,86% dan yang menyatakan gratis 21 responden atau 75%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 21 responden atau 75% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 6 responden atau 21,43% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Sekretariat DPRD Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 24 responden atau 85,71%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 4 responden atau 14,29%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 23 responden atau 82,14%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 5 responden atau 17,86%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Sekretariat DPRD Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.

8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 6 responden 21,43%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 22 responden 78,57%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Sekretariat DPRD Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 7 responden atau 25% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 18 responden atau 64,29%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Sekretariat DPRD Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

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 78,77 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.23 Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekalongan

4.23.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan FKUB di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik 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:

4.23.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	28	orang
2) Perempuan	0	orang
Jumlah total	28	orang

4.23.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) Swasta	0	orang
2) PNS	0	orang
3) Lainnya	28	orang
Jumlah Total	28	orang

4.23.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Mei - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan 0%, kurang sesuai 0%, sesuai persyaratan 18 responden atau 64,29% dan sangat sesuai persyaratan 10 responden atau 35,71%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua

puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak mudah dengan persyaratan 0%, yang menyatakan kurang mudah 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan mudah responden atau 53,57% dan yang menyatakan sangat mudah 12 responden atau 42,86%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekalongan mudah.

3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak cepat dengan waktu pelayanan 0%, yang menyatakan kurang cepat waktu pelayanannya 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat 14 responden atau 50% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat 14 responden atau 50%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal 0%, yang menyatakan cukup mahal 0%, yang menyatakan murah 2 responden atau 7,14% dan yang menyatakan gratis 26 responden atau 92,86%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang sesuai 0 responden atau 0%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 15 responden atau 53,57% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 13 responden atau 46,43%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB

Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, yang menyatakan kurang kompeten 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten 17 responden atau 60,71% dan yang menyatakan sangat kompeten 11 responden atau 39,29%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekalongan KOMPETEN.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak ramah 0%, yang menyatakan kurang sopan dan ramah 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah 14 responden atau 50% dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah 14 responden atau 50%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di seluruh Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada Sarana Prasarana sebanyak 0 responden 0%, yang menyatakan ada Sarana Prasarana tetapi tidak diterapkan 0 responden atau 0%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 17 responden atau 60,71% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 11 responden atau 39,29%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekalongan tersedia sarana prasarana yang memadai
9. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 0 responden 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 0 responden atau 0%, yang

menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 3 responden atau 10,71% dan yang menyatakan dikelola dengan baik 25 responden atau 89,29%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan yang dikelola dengan baik.

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 88,39 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.24 Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kota Pekalongan

4.24.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan protokol di Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kota Pekalongan

4.24.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 5 (lima) orang

4.24.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.24.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	3	orang
2) Perempuan	2	orang
Jumlah total	5	orang

4.24.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

PNS	5	orang
Jumlah Total	5	orang

4.24.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 5 (lima) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak

0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 2 responden atau 40% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 3 responden atau 60%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Bagian Hubungan Masyarakat Kota pekalongan sudah sangat sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 5 (lima) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 2 responden atau 40% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 3 responden atau 60% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kota Pekalongan sangat mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 5 (lima) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyakatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 4 responden atau 80% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 1 responden atau 20%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 5 (lima) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 0 responden atau 0%, yang menyatakan murah 0 responden atau 0% dan yang menyatakan gratis 5 responden atau 100%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 5 (lima) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 1 responden atau 20%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 1 responden atau 20% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 3 responden atau 60%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kota Pekalongan SUDAH SANGAT SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 5 (lima) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 2 responden atau 40%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 3 responden atau 60%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kota Pekalongan SANGAT KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 5 (lima) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 2 responden atau 40%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 3 responden atau 60%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan di Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 5 (lima) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup

sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 2 responden 40%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 3 responden 60%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan SANGAT BAIK.

9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 5 (lima) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 2 responden atau 40% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 3 responden atau 60%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Bagian Hubungan Masyarakat Setda Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 5 (lima) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 90 dengan kategori SB (Sangat Baik).

4.25 Bagian Rumah Tangga Setda Kota Pekalongan

4.25.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Pinjam ruang rapat Bagian Rumah Tangga Setda Kota Pekalongan

4.25.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 15 (lima belas) orang

4.25.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.25.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	6	orang
2) Perempuan	9	orang
Jumlah total	15	orang

4.25.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) PNS	11	orang
--------	----	-------

2) TNI	1	orang
3) Swasta	1	orang
4) Lainnya	2	orang
Jumlah Total	15	orang

4.25.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Rumah Tangga Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 15 (lima belas) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 12 responden atau 80% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 3 responden atau 20%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Bagian Rumah Tangga Setda Kota Pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 15 (lima belas) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 11 responden atau 73,33% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 4 responden atau 26,67% Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Bagian Rumah Tangga Setda Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 15 (lima belas) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 12 responden atau 80% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 3 responden atau 20%. Hal ini

dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Bagian Rumah Tangga Setda Kota Pekalongan cepat.

4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 15 (lima belas) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 0 responden atau 0%, yang menyatakan murah 5 responden atau 33,33% dan yang menyatakan gratis 10 responden atau 66,67%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Bagian Rumah Tangga Setda Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 15 (lima belas) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 11 responden atau 73,33% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 4 responden atau 26,67k% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Bagian Rumah Tangga Setda Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 15 (lima belas) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 11 responden atau 73,33%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 4 responden atau 10,71%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Bagian Rumah Tangga Setda Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 15 (lima belas) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 1 responden atau 6,67%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 10 responden atau 66,67%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 4 responden atau 26,67%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Bagian Rumah Tangga Setda Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.

8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 15 (lima belas) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 3 responden 20%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 9 responden 60%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 3 responden 20%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Bagian Rumah Tangga Setda Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 15 (lima belas) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 2 responden atau 13,33%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 3 responden atau 20% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 10 responden atau 66,67%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Bagian Rumah Tangga Setda Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 15 (lima belas) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 81,85 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.26 Bagian Umum Setda Kota Pekalongan

4.26.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan penomoran surat Bagian Umum Setda Kota Pekalongan

4.26.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 27 (dua puluh tujuh) orang

4.26.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.26.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	21	orang
2) Perempuan	6	orang
Jumlah total	27	orang

4.26.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) PNS	17	orang
2) TNI	1	orang
3) Swasta	0	orang
4) Lainnya	8	orang
Jumlah Total	27	orang

4.26.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Umum Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 21 responden atau 77,78% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 6 responden atau 22,22%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Bagian Umum Setda Kota Pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB

Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 16 responden atau 59,26% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 11 responden atau 40,74% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Bagian Umum Setda Kota Pekalongan mudah.

3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 1 responden atau 3,7%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 21 responden atau 77,78% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 5 responden atau 18,52%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Bagian Umum Setda Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 1 responden atau 3,7%, yang menyatakan murah 7 responden atau 25,93% dan yang menyatakan gratis 19 responden atau 70,37%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Bagian Umum Setda Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 23 responden atau 85,19% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 4 responden atau 14,81% .Hal ini dapat di simpulkan

bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Bagian Umum Setda Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 21 responden atau 77,78%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 6 responden atau 22,22%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Bagian Umum Setda Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 20 responden atau 74,07%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 7 responden atau 25,93%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Bagian Umum Setda Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 20 responden 74,07%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 7 responden 25,93%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Bagian Umum Setda Kota Pekalongan kualitas sarana prasarana BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14

Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 27 (dua puluh tujuh) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 4 responden atau 14,81%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 11 responden atau 40,74% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 12 responden atau 44,44%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa di Bagian Umum Setda Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

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 81,89 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.27 Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Pekalongan

4.27.1 Jenis Pelayanan

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

4.27.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 28 (dua puluh delapan) orang

4.27.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.27.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	12	orang
2) Perempuan	16	orang
Jumlah total	28	orang

4.27.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

PNS	28	orang
Jumlah Total	28	orang

4.27.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 26 responden atau 92,86% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 2 responden atau 7,14%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 3 responden atau 10,71%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 22 responden atau 78,57% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 2 responden atau 7,14%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 5 responden atau 17,86%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 20 responden atau 71,43% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 2 responden atau 7,14%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%,

yang menyatakan cukup mahal 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan murah 10 responden atau 35,71% dan yang menyatakan gratis 17 responden atau 60,71%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Pekalongan GRATIS.

5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 22 responden atau 78,57% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 4 responden atau 14,29% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 23 responden atau 82,14%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 3 responden atau 10,71%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 26 responden atau 92,86%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 1 responden atau 3,57%. Hal

ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.

8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 1 responden 3,57%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 6 responden 21,43%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 21 responden 75%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Pekalongan kualitas sarana prasarana BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 4 responden atau 14,29%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 10 responden atau 35,71% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 12 responden atau 42,86%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

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 75,69 dengan kategori C (Kurang Baik) atau Puas.

4.28 Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan

4.28.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Konsultasi Penyusunan Anjab dan Konsultasi Penyusunan LKj IP rapat Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan

4.28.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 28 (dua puluh delapan) orang

4.28.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.28.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	12	orang
2) Perempuan	16	orang
Jumlah total	28	orang

4.28.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) PNS	28	orang
2) TNI	0	orang
3) Swasta	0	orang
4) Lainnya	0	orang
Jumlah Total	28	orang

4.28.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 27 responden atau 96,43% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 1 responden atau 3,57%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 25 responden atau 89,29% dan yang menyatakan

prosedur sangat mudah 1 responden atau 3,57%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan mudah.

3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 4 responden atau 14,29%, yang menyakatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 22 responden atau 78,57% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 2 responden atau 7,14%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan murah 5 responden atau 17,86% dan yang menyatakan gratis 21 responden atau 75%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 21 responden atau 75% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 6 responden atau 21,43% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB

Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 24 responden atau 85,71%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 4 responden atau 14,29%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan KOMPETEN.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 23 responden atau 82,14%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 5 responden atau 17,86%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 6 responden 21,43%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 22 responden 78,57%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan penanganan

pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 7 responden atau 25% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 18 responden atau 64,29%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

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 78,77 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.29 Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Pekalongan

4.29.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan ULP Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Pekalongan

4.29.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 51 (lima puluh satu) orang

4.29.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.29.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	30	orang
2) Perempuan	21	orang
Jumlah total	51	orang

4.29.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) PNS	24	orang
2) Pelajar	0	orang
3) Swasta	20	orang
4) Lainnya	7	orang
Jumlah Total	51	orang

4.29.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 51 (lima puluh satu) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 35 responden atau 68,63% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 16 responden atau 31,37%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 51 (lima puluh satu) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 33 responden atau 64,71% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 18 responden atau 35,29% Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 51 (lima puluh satu) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 3 responden atau 5,88%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 33 responden atau 64,71% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 15 responden atau 29,41%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 51 (lima puluh satu) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%,

yang menyatakan cukup mahal 0 responden atau 0%, yang menyatakan murah 5 responden atau 9,8% dan yang menyatakan gratis 46 responden atau 90,20%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Pekalongan GRATIS.

5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 51 (lima puluh satu) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 38 responden atau 74,51% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 13 responden atau 25,49% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 51 (lima puluh satu) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 31 responden atau 60,78%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 20 responden atau 39,22%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 51 (lima puluh satu) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 31 responden atau 60,78%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 20 responden atau 39,22%.

Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.

8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 51 (lima puluh satu) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 10 responden 19,61%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 24 responden 47,06%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 17 responden 33,33%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 51 (lima puluh satu) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 1 responden atau 1,96%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 1 responden atau 1,96%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 13 responden atau 25,49% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 36 responden atau 70,59%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 51 (lima puluh satu) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 85,08 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.30 Bagian Perekonomian Setda Kota Pekalongan

4.30.1 Jenis Pelayanan

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

4.30.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 270 (dua ratus tujuh puluh) orang

4.30.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.30.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	43	orang
2) Perempuan	227	orang
Jumlah total	270	orang

4.30.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) PNS	0	orang
2) Pelajar	1	orang
3) Swasta	48	orang
4) Lainnya	221	orang
Jumlah Total	270	orang

4.30.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Perekonomian Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 270 (dua ratus tujuh puluh) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 9 responden atau 3,33%, sesuai persyaratan 260 responden atau 96,30% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 1 responden atau 0,37%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Bagian Perekonomian Setda Kota Pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 270 (dua ratus tujuh puluh) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 9 responden atau 3,33%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 260 responden atau 96,30% dan yang menyatakan

prosedur sangat mudah 1 responden atau 0,37% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Bagian Perekonomian Setda Kota Pekalongan mudah.

3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 270 (dua ratus tujuh puluh) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 1 responden atau 0,37%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 39 responden atau 14,44%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 230 responden atau 85,19% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Bagian Perekonomian Setda Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 270 (dua ratus tujuh puluh) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 20 responden atau 7,41%, yang menyatakan murah 249 responden atau 92,22% dan yang menyatakan gratis 1 responden atau 0,37%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Bagian Perekonomian Setda Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 270 (dua ratus tujuh puluh) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 2 responden atau 0,74%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 9 responden atau 3,33%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 257 responden atau 95,19% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 2 responden atau 0,74% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Bagian Perekonomian Setda Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB

Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 270 (dua ratus tujuh puluh) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 7 responden atau 2,59%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 261 responden atau 96,67%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 1 responden atau 0,37%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Bagian Perekonomian Setda Kota Pekalongan KOMPETEN.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 270 (dua ratus tujuh puluh) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 10 responden atau 3,70%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 260 responden atau 96,30%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Bagian Perekonomian Setda Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 270 (dua ratus tujuh puluh) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 2 responden 0,74%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 57 responden 21,11%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 211 responden 78,15%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Bagian Perekonomian Setda Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 270 (dua ratus tujuh puluh) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan

sebanyak 198 responden atau 73,33%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 5 responden atau 1,85%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 21 responden atau 7,78% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 46 responden atau 17,04%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa di Bagian Perekonomian Setda Kota Pekalongan tidak ada pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan di atas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 270 (dua ratus tujuh puluh) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 69,62 dengan kategori C (Kurang Baik).

4.31 Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Pekalongan

4.31.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan pemberian honor guru madin dan takmir masjid Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Pekalongan

4.31.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 331 (tiga ratus tiga puluh satu) orang

4.31.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.31.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	124	orang
2) Perempuan	207	orang
Jumlah total	331	orang

4.31.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) PNS	11	orang
2) Pelajar	16	orang
3) Swasta	131	orang
4) Lainnya	173	orang
Jumlah Total	331	orang

4.31.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret -

Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 7 responden atau 2,11%, sesuai persyaratan 310 responden atau 93,66% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 14 responden atau 4,23%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 2 responden atau 0,60%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 10 responden atau 3,02%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 306 responden atau 92,45% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 13 responden atau 3,93% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 4 responden atau 1,21%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 26 responden atau 7,58%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 289 responden atau 87,31% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 12 responden atau 3,63%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 0 responden atau 0%, yang menyatakan murah 1 responden atau 0,30% dan yang menyatakan gratis 330 responden atau 99,70%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Pekalongan GRATIS.

5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 2 responden atau 0,60%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 7 responden atau 2,11%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 310 responden atau 93,66% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 12 responden atau 3,63% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 7 responden atau 21,11%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 307 responden atau 92,75%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 17 responden atau 5,14%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 18 responden atau 5,44%, yang menyatakan petugas pelayanan

sopan dan ramah sebanyak 298 responden atau 90,03%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 15 responden atau 4,53%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.

8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 113 responden 34,14%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 197 responden 59,52%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 21 responden 6,34%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Pekalongan kualitas sarana prasaranan BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 331 (tiga ratus tiga puluh satu) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 109 responden atau 32,93%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 12 responden atau 3,63%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 102 responden atau 30,82% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan banik sebanyak 108 responden atau 32,63%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Pekalongan tidak terdapat pelayanan pengaduan.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 15 (lima belas) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 75,91 dengan kategori C (Kurang Baik).

4.32 Bagian Hukum Setda Kota Pekalongan

4.32.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Konsultasi Penyusunan Pruduk Hukum pada Bagian Hukum Setda Kota Pekalongan

4.32.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 28 (dua puluh delapan) orang

4.32.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.32.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

3) Laki-laki	10	orang
4) Perempuan	18	orang
Jumlah total	28	orang

4.32.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

PNS	28	orang
Jumlah Total	28	orang

4.32.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Bagian Hukum Setda Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 26 responden atau 92,86% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 2 responden atau 7,14%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Bagian Hukum Setda Kota Pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 25 responden atau 89,29% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 1 responden atau 3,57%. Hal ini dapat di

simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Bagian Hukum Setda Kota Pekalongan mudah.

3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 4 responden atau 14,29%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 22 responden atau 78,57% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 2 responden atau 7,14%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Bagian Hukum Setda Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan murah 5 responden atau 17,86% dan yang menyatakan gratis 21 responden atau 75%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Bagian Hukum Setda Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 21 responden atau 75% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 6 responden atau 21,43% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Bagian Hukum Setda Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten

sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 24 responden atau 85,71%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 4 responden atau 14,29%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Bagian Hukum Setda Kota Pekalongan KOMPETEN.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 26 responden atau 92,86%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 1 responden atau 3,57%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Bagian Hukum Setda Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 1 responden 3,57%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 6 responden 21,43%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 21 responden 75%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Bagian Hukum Setda Kota Pekalongan kualitas sarana prasarana BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 4 responden atau 14,29%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 10 responden atau 35,71% dan yang menyatakan

penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 12 responden atau 42,86%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa di Bagian Hukum Setda Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

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 77,48 dengan kategori B (Baik).

4.33 Kecamatan Pekalongan Barat Kota Pekalongan

4.33.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Ijin UMK Kecamatan Pekalongan Barat Kota Pekalongan

4.33.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 14 (empat belas) orang

4.33.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.33.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	7	orang
2) Perempuan	7	orang
Jumlah total	14	orang

4.33.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

Swasta	14	orang
Jumlah Total	14	orang

4.33.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kecamatan Pekalongan Barat Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 14 (empat belas) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 14 responden atau 100%

dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kecamatan Pekalongan Barat Kota Pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 14 (empat belas) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 14 responden atau 100% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Kecamatan Pekalongan Barat Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 14 (empat belas) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 14 responden atau 100% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Kecamatan Pekalongan Barat Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 14 (empat belas) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 0 responden atau 0%, yang menyatakan murah 0 responden atau 0% dan yang menyatakan gratis 14 responden atau 100%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Kecamatan Pekalongan Barat Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 14 (empat

belas) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 14 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 0 responden atau 0% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Kecamatan Pekalongan Barat Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 14 (empat belas) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 14 responden atau 100%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Kecamatan Pekalongan Barat Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 14 (empat belas) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 14 responden atau 100%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Kecamatan Pekalongan Barat Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 14 (empat belas) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak

14 responden 100%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kecamatan Pekalongan Barat Kota Pekalongan kualitas sarana prasarana BAIK.

9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 14 (empat belas) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 14 responden atau 100%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 0 responden atau 0% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kecamatan Pekalongan Barat terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 14 (empat belas) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 72,22 dengan kategori C (Kurang Baik).

4.34 Kecamatan Pekalongan Utara Kota Pekalongan

4.34.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Ijin UMK Kecamatan Pekalongan Utara Kota Pekalongan

4.34.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 16 (enam belas) orang

4.34.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.34.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	4	orang
2) Perempuan	12	orang
Jumlah total	16	orang

4.34.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

Swasta	16	orang
Jumlah Total	16	orang

4.34.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kecamatan Pekalongan Utara Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 16 (enam belas) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 16 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kecamatan Pekalongan Utara Kota Pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 16 (enam belas) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 16 responden atau 100% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Kecamatan Pekalongan Utara Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 16 (enam belas) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 16 responden atau 100% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Kecamatan Pekalongan Utara Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 16 (enam belas) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 0 responden atau 0%, yang menyatakan murah 0 responden atau 0% dan yang menyatakan gratis 16 responden atau 100%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kecamatan Pekalongan Utara Kota Pekalongan GRATIS.

5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 16 (enam belas) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 16 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 0 responden atau 0% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Kecamatan Pekalongan Utara Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 16 (enam belas) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 16 responden atau 100%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Kecamatan Pekalongan Utara Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 16 (enam belas) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden

atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 16 responden atau 100%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Kecamatan Pekalongan Utara Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.

8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 16 (enam belas) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 2 responden 12,5%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 14 responden 87,5%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kecamatan Pekalongan Utara Kota Pekalongan kualitas sarana prasarana BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 16 (enam belas) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 10 responden atau 62,5%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 4 responden atau 25% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 2 responden atau 12,50%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kecamatan Pekalongan Utara terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 16 (enam belas) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 76,04 dengan kategori C (Kurang Baik).

4.35 Kecamatan Pekalongan Timur Kota Pekalongan

4.35.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Ijin UMK Kecamatan Pekalongan Timur Kota Pekalongan

4.35.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 25 (dua puluh lima) orang

4.35.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.35.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	13	orang
2) Perempuan	12	orang
Jumlah total	25	orang

4.35.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

Swasta	25	orang
Jumlah Total	25	orang

4.35.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kecamatan Pekalongan Timur Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 25 (dua puluh lima) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 25 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kecamatan Pekalongan Timur Kota Pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 25 (dua puluh lima) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 25 responden atau 100% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 0 responden atau 0% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Kecamatan Pekalongan Timur Kota Pekalongan mudah.

3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 25 (dua puluh lima) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 25 responden atau 100% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Kecamatan Pekalongan Timur Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 25 (dua puluh lima) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 0 responden atau 0%, yang menyatakan murah 0 responden atau 0% dan yang menyatakan gratis 25 responden atau 100%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kecamatan Pekalongan Timur Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 25 (dua puluh lima) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 25 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kecamatan Pekalongan Timur Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 25 (dua puluh lima) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan

kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 25 responden atau 100%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Kecamatan Pekalongan Timur Kota Pekalongan KOMPETEN.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 25 (dua puluh lima) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 25 responden atau 100%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Kecamatan Pekalongan Timur Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 25 (dua puluh lima) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 4 responden 16%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 21 responden 84%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kecamatan Pekalongan Timur Kota Pekalongan kualitas sarana prasarana BAIK.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 25 (dua puluh lima) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 1 responden atau 40%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 8 responden atau 32%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 13 responden atau 52% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 3 responden atau 12%.

Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kecamatan Pekalongan Timur terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 25 (dua puluh lima) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 76,56 dengan kategori C (Kurang Baik).

4.36 Kecamatan Pekalongan Selatan Kota Pekalongan

4.36.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan Ijin UMK Kecamatan Pekalongan Selatan Kota Pekalongan

4.36.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 9 (sembilan) orang

4.36.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.36.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	6	orang
2) Perempuan	3	orang
Jumlah total	9	orang

4.36.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

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

Swasta	9	orang
Jumlah Total	9	orang

4.36.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kecamatan Pekalongan Selatan Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 9 (sembilan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan sebanyak 0 responden atau 0%, kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, sesuai persyaratan 9 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kecamatan Pekalongan

Selatan Kota Pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 9 (sembilan) responden yang menyatakan prosedur tidak mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan prosedur mudah sebanyak 9 responden atau 100% dan yang menyatakan prosedur sangat mudah 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Kecamatan Pekalongan Selatan Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 9 (sembilan) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat sebanyak 9 responden atau 100% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Kecamatan Pekalongan Selatan Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 9 (sembilan) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan cukup mahal 0 responden atau 0%, yang menyatakan murah 9 responden atau 100% dan yang menyatakan gratis 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Kecamatan Pekalongan Selatan Kota Pekalongan Murah
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 9 (sembilan) responden yang menyatakan hasil pelayanan tidak sesuai sebanyak 0

responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan kurang sesuai sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan hasil pelayanan sesuai sebanyak 9 responden atau 100% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kecamatan Pekalongan Selatan Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 9 (sembilan) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten sebanyak 9 responden atau 100%, dan yang menyatakan sangat kompeten petugas pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Kecamatan Pekalongan Selatan Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 9 (sembilan) yang menyatakan perilaku petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah sebanyak 9 responden atau 100%, dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah pelayanan sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas pelayanan Kecamatan Pekalongan Selatan Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 9 (sembilan) responden yang menyatakan kualitas Sarana Prasarana buruk sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana cukup sebanyak 0 responden 0%, kualitas Sarana Prasarana baik sebanyak 9 responden 100%, kualitas Sarana Prasarana sangat baik sebanyak 0 responden 0%, ada Hal ini dapat disimpulkan bahwa di

Kecamatan Pekalongan Selatan Kota Pekalongan kualitas sarana prasarana BAIK.

9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dari 9 (sembilan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 0 responden atau 0%, yang menyatakan penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal sebanyak 9 responden atau 100% dan yang menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan baik sebanyak 0 responden atau 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa di Kecamatan Pekalongan Selatan terdapat pelayanan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 9 (sembilan) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 73,46 dengan kategori C (Kurang Baik).

4.37 Kelurahan Kuripan Kertoharjo Kota Pekalongan

4.37.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan di ijin penelitian di Kuripan Kertoharjo Kota Pekalongan

4.37.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 56 (lima puluh enam) orang

4.37.3 Karakteristik Responden

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

4.37.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	30	orang
2) Perempuan	26	orang
Jumlah total	56	orang

4.37.3.2 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Kuripan Kertoharjo Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut :

1) PNS	1	orang
2) WIRASWASTA	22	orang
3) BURUH	0	orang

4) IBU RUMAH TANGGA	0	orang
5) PELAJAR	15	orang
6) Masyarakat Lainnya	17	orang
Jumlah Total	56	orang

4.37.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Kuripan Kertoharjo Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan 4% (2 responden) kurang sesuai 27% (15 responden), sesuai persyaratan 35 responden atau 62% dan sangat sesuai persyaratan 4 responden atau 7%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada kelurahan Kuripan Kertoharjo Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan pelayanan tidak mudah sesuai Prosedur Pelayanan 7 responden 12,50%, yang menyatakan kurang mudah 22 responden atau 39,29%, yang menyatakan mudah 24 responden atau 42,86% dan yang menyatakan sangat mudah 3 responden atau 5,36%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Kelurahan Kuripan Kertoharjo Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) 9 responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat 16,07%, yang menyatakan kurang cepat waktu pelayanannya 28 responden atau 50,00%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat 19 responden atau 33,93% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Kuripan Kertoharjo Kota Pekalongan cepat.

4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal 7,14%, yang menyatakan cukup mahal 3,57%, yang menyatakan murah 8 responden atau 14,29% dan yang menyatakan gratis 42 responden atau 75,00%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di seluruh Kelurahan Kuripan Kertoharjo Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 5 responden atau 8,93%, yang menyatakan kurang sesuai 15 responden atau 26,79%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 35 responden atau 62,50% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 1 responden atau 1,79%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di seluruh Kelurahan Kuripan Kertoharjo Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 2 responden 3,57%, yang menyatakan kurang kompeten 17 responden atau 30,36%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten 37 responden atau 66,07% dan yang menyatakan sangat kompeten 0 responden. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di seluruh kelurahan Kuripan Kertoharjo Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 3 responden atau 5,36%, yang menyatakan kurang sopan dan ramah 42 responden atau 75,00%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah 113 responden atau 86,92% dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah 0 responden atau 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa

Kemampuan petugas pelayanan di seluruh kelurahan Kuripan Kertoharjo Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.

8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lim puluh enam) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 2 responden 3,5%, yang menyatakan ada maklumat pelayanan tetapi tidak diterapkan 29 responden atau 51,79%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 21 responden atau 37,50% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 4 responden atau 7,14%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di seluruh Kelurahan Kuripan Kertoharjo Kota Pekalongan tidak tersedia Maklumat Pelayanan.
9. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 17 responden 30,36%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 14 responden atau 25,00%, yang menyatakan berfungsi tetapi kurang maksimal 24 responden atau 42,86% dan yang menyatakan dikelola dengan baik 1 responden atau 1,79%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di seluruh Kelurahan Kuripan Kertoharjo Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan yang dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 56 (lima puluh enam) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 65,08 dengan kategori C (Kurang Baik).

4.38 Kelurahan Setono Kota Pekalongan

4.38.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan di Kelurahan Setono Kota Pekalongan

4.38.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 28 (dua puluh delapan) orang

4.38.3 Karakteristik Responden

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

4.38.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	4	orang
2) Perempuan	24	orang
Jumlah total	28	orang

4.38.3.2 Berdasarkan Pendidikan

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

1) SD sebanyak	1	orang;
2) SMP sebanyak	0	orang;
3) SMA sebanyak	16	orang;
4) S1 sebanyak	11	orang;
5) S2 sebanyak	0	orang;
6) S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	28	orang

4.38.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) PNS	0	orang
2) WIRASWASTA	7	orang
3) BURUH	0	orang
4) IBU RUMAH TANGGA	0	orang
5) PELAJAR	2	orang
6) Masyarakat Lainnya	19	orang
Jumlah Total	28	orang

4.38.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Setono Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan 0%, kurang sesuai 0%, sesuai persyaratan 28 responden atau 100% dan sangat sesuai persyaratan 0 responden. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada kelurahan Setono di Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB

Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan 0%, yang menyatakan kurang sesuai 0%, yang menyatakan sesuai/mudah 23 responden atau 82,14% dan yang menyatakan sangat mudah 5 responden atau 17,86%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Kelurahan Setono Kota Pekalongan mudah.

3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan waktu pelayanan 0%, yang menyatakan kurang sesuai waktu pelayanannya 0%, yang menyatakan waktu pelayanan cepat 23 responden atau 82,14% dan yang menyatakan waktu pelayanan sangat cepat 5 responden atau 17,86%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Setono Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal 0%, yang menyatakan cukup mahal 0%, yang menyatakan murah 0% dan yang menyatakan gratis 28 responden atau 100%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Setono Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai 0%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 26 responden atau 92,86% dan yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 2 responden atau 7,14%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Setono Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang

menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, yang menyatakan kurang kompeten 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten 18 responden atau 90% dan yang menyatakan sangat kompeten 26 responden atau 92,86%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Setono Kota Pekalongan KOMPETEN.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak ramah 0%, yang menyatakan kurang sopan dan ramah 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah 26 responden atau 92,86% dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di kelurahan Setono Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 0%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 1 responden atau 3,57%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Setono Kota Pekalongan tidak tersedia Maklumat Pelayanan.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 14 responden atau 50,00%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 14 responden atau 50,00%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Setono Kota Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan yang dikelola dengan baik.

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 74,9 dengan kategori C (Kurang Baik).

4.39 Kelurahan Kalibaros Kota Pekalongan

4.39.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan di Kelurahan Kalibaros Kota Pekalongan

4.39.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 15 (lima belas) orang

4.39.3 Karakteristik Responden

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

4.39.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	10	orang
2) Perempuan	5	orang
Jumlah total	15	orang

4.39.3.2 Berdasarkan Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Kalibaros Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1) SD sebanyak	1	orang;
2) SMP sebanyak	2	orang;
3) SMA sebanyak	6	orang;
4) S1 sebanyak	6	orang;
5) S2 sebanyak	0	orang;
6) S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	15	orang

4.39.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) PNS	0	orang
2) WIRASWASTA	3	orang
3) BURUH	0	orang
4) IBU RUMAH TANGGA	0	orang
5) PELAJAR	3	orang
6) Masyarakat Lainnya	9	orang
Jumlah Total	15	orang

4.39.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Kalibaros Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai

rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 15 (limabelas) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan 0%, kurang sesuai 1 responden atau 6,67%, sesuai persyaratan 14 responden atau 93,33%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Kalibaros Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 15 (lima belas) responden yang menyatakan Prosedur Pelayanan Tidak mudah 0%, yang menyatakan Kurang Mudah 8 responden atau 53,33%, yang menyatakan Mudah 7 responden atau 46,67% dan yang menyatakan sangat mudah 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Kelurahan Kalibaros Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 15 (lima belas) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat 0%, Kurang Cepat 10 responden atau 66,67, Waktu pelayanan Cepat 5 responden atau 33,33%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Kalibaros Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 15 (lima belas) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal 0%, yang menyatakan cukup mahal 0%, yang menyatakan murah 0% dan yang menyatakan gratis 15 responden atau 100%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Kalibaros Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat, dari 15 (lima belas) responden yang menyatakan tidak sesuai dengan hasil pelayanan 1 responden atau 6,67%, kurang sesuai 1 responden atau 6,67%, yang sesuai 12 responden atau 80,00% dan sangat sesuai 1 responden atau 6,67% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Kelurahan Kalibaros Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 15 (lima belas) yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, kurang kompeten 1 responden atau 6,67%, kompeten 13 responden atau 86,67% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Kalibaros Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 15 (lima belas) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, kurang sopan dan ramah 2 responden atau 13,33%, sopan dan ramah 13 responden atau 86,67% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Kalibaros Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 15 (lima belas) responden yang menyatakan tidak ada 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 8 responden atau 53,33%, diterapkan tetapi kurang maksimal 7 responden atau 46,67% dan diterapkan sepenuhnya sebanyak 0 % . Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Kalibaros Kota Pekalongan diterapkan Maklumat Pelayanan.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 15 (lima belas) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 0%, ada tetapi tidak berfungsi 8 responden atau 53,33%, Berfungsi kurang maksimal 7 responden atau 46,67%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Kalibaros Kota

Pekalongan terdapat pelayanan pengaduan yang kurang berfungsi secara maksimal.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 15 (lima belas) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 70,56 dengan kategori C (Kurang Baik).

4.40 Kelurahan Gamer Kota Pekalongan

4.40.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan di Kelurahan Gamer Kota Pekalongan

4.40.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 6 (enam) orang

4.40.3 Karakteristik Responden

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

4.40.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	0	orang
2) Perempuan	6	orang
Jumlah total	6	orang

4.40.3.2 Berdasarkan Pendidikan

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

1) SD sebanyak	0	orang;
2) SMP sebanyak	0	orang;
3) SMA sebanyak	6	orang;
4) S1 sebanyak	0	orang;
5) S2 sebanyak	0	orang;
6) S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	6	orang

4.40.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) PNS	0	orang
2) WIRASWASTA	0	orang
3) PELAJAR	3	orang
4) Masyarakat Lainnya	3	orang
Jumlah Total	6	orang

4.40.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Gamer Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 6 (enam) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan 0%, kurang sesuai 0%, sesuai persyaratan 6 responden atau 100%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Gamer Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 6 (enam) responden yang menyatakan mudah 6 responden atau 100% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Kelurahan Gamer Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 6 (enam) responden yang menyatakan waktu pelayanan cepat 6 responden atau 100%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Gamer Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 6 (enam) responden yang menyatakan pelayanan sangat mahal 0%, yang menyatakan cukup mahal 0%, yang menyatakan murah 0% dan yang menyatakan gratis 6 responden atau 100%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Gamer Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 6 (enam) responden, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 6 responden atau 100% .Hal ini dapat di

simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Gamer Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 6 (enam) yang menyatakan petugas pelayanan kompeten 6 responden atau 100% .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Gamer Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 6 (enam) responden yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah 6 responden atau 100%,.Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di seluruh kelurahan Gamer Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 6 (enam) responden yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 1 responden atau 0,77% dan diterapkan tetapi kurang maksimal sebanyak 5 responden 3,85%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Gamer Kota Pekalongan diterapkan Maklumat Pelayanan.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 6 (enam) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 1 responden atau 0,77% dan ada tetapi tidak berfungsi 5 Responden atau 3,85%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Gamer Kota Pekalongan tidak ada pelayanan pengaduan.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 6 (enam) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 74,07 dengan kategori C (Kurang Baik).

4.41 Kelurahan Poncol Kota Pekalongan

4.41.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan di Kelurahan Poncol Kota Pekalongan

4.41.2 Kriteria dan Jumlah Responden

Responden yang disurvei adalah yang berhubungan dengan pelayanan yang ada di Kelurahan Poncol sebanyak 82 (delapan puluh dua) orang.

4.41.3 Karakteristik Responden

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

4.41.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	34	orang
2) Perempuan	48	orang
Jumlah total	82	orang

4.41.3.2 Berdasarkan Pendidikan

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

1). SD sebanyak	40	orang;
2). SMP sebanyak	20	orang;
3). SMA sebanyak	20	orang;
4). S1 sebanyak	2	orang;
5). S2 sebanyak	0	orang;
6). S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	82	orang

4.41.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

1). PNS	0	orang
2). WIRASWASTA	22	orang
3). BURUH	0	orang
4). IBU RUMAH TANGGA	0	orang
5). PELAJAR	5	orang
6). Masyarakat Lainnya	54	orang
Jumlah Total	82	orang

4.41.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Poncol Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 82 (delapan puluh dua) responden yang menyatakan pelayanan sesuai persyaratan 82 responden atau 100%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Poncol Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 82 (delapan puluh dua) responden yang menyatakan mudah 82 responden atau 100%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Kelurahan Poncol Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 82 (delapan puluh dua) responden yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat 1 responden atau 1,22% , waktu pelayanan Cepat 81 responden atau 98,78%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Poncol Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 82 (delapan puluh dua) responden yang menyatakan gratis 82 responden atau 100%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Poncol Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 82 (delapan puluh dua) responden, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 81 responden atau 98,78% dan sangat sesuai 1 responden atau 1,22%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Poncol Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat, dari 82 (delapan puluh dua) yang menyatakan petugas pelayanan kompeten 82 responden atau 100% , Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Poncol Kota Pekalongan KOMPETEN.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 82 (delapan puluh dua) responden yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 1 responden atau 1,22%, yang menyatakan Sopan dan Ramah 81 responden atau 98,78 Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Poncol Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 82 (delapan puluh dua) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 4 responden 4,88%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 19 responden atau 23,17%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 59 responden atau 71,95%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di seluruh Kelurahan Poncol Kota Pekalongan diterapkan Maklumat Pelayanan.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 82 (delapan puluh dua) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 13 responden atau 15,85%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 4 responden atau 4,88%, yang menyatakan berfungsi kurang maksimal 36 responden atau 43,90% dan yang menyatakan dikelola dengan baik 29 responden atau 35,37%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Poncol Kota Pekalongan tidak ada pelayanan pengaduan.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 82 (tiga) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 76,8 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.42 Kelurahan Noyontaansari

4.42.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan di Kelurahan Noyontaansari Kota Pekalongan

4.42.2 Kriteria dan Jumlah Responden

Responden yang disurvei adalah yang berhubungan pelayanan di Kelurahan Noyontaansari sebanyak 28 (dua puluh delapan) orang.

4.42.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.42.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1)	Laki-laki	16	orang
2)	Perempuan	12	orang
	Jumlah total	28	orang

4.42.3.2 Berdasarkan Pendidikan

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

1).	SD sebanyak	5	orang;
2).	SMP sebanyak	0	orang;
3).	SMA sebanyak	18	orang;
4).	S1 sebanyak	5	orang
5).	S2 sebanyak	0	orang;
6).	S3 sebanyak	0	orang;
	Jumlah Total	28	orang

4.42.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

1).	PNS	0	orang
2).	WIRASWASTA	10	orang
3).	BURUH	0	orang
4).	IBU RUMAH TANGGA	0	orang
5).	PELAJAR	1	orang
6).	Masyarakat Lainnya	17	orang
	Jumlah Total	28	orang

4.42.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Noyontaansari Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018,

nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan sesuai persyaratan 1 responden atau 100%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Noyontaansari Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan kurang mudah 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan mudah 27 responden atau 96,43%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Kelurahan Noyontaansari Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan waktu pelayanan tidak cepat 1 responden atau 3,57%, Kurang Cepat 0%, Cepat 25 responden atau 89,29% dan sangat cepat 2 responden atau 7,14. Hal ini dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Noyontaansari Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan gratis 28 responden atau 100%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Noyontaansari Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan sesuai 25 responden atau 89,29% dan yang menyatakan sangat sesuai 1 responden atau 3,57%. Hal ini dapat di

simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Noyontaansari Kota Pekalongan SUDAH SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 1 responden atau 3,57%, yang menyatakan kompeten 26 responden atau 92,86% dan yang menyatakan sangat kompeten 1 responden atau 3,57%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Noyontaansari Kota Pekalongan KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah 25 responden atau 89,29% dan yang meenyatakan petugas pelayanan sangat sopan dan ramah 3 responden atau 10,71% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Noyontaansari Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 5 responden atau 17,86%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 22 responden atau 78,57%, diterapkan sepenuhnya 1 responden atau 3,57%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Noyontaansari Kota Pekalongan diterapkan Maklumat Pelayanan.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada 1 responden atau 3,5%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 1 responden, yang menyatakan berfungsi kurang maksimal kurang maksimal dalam penanganan pengaduan sebanyak 23 responden atau 82,14%, yangn menyatakan dikelola dengan baik 3 responden atau 10,71%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan

Noyontaansari Kota Pekalongan ada namun berfungsi kurang maksimal.

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 77,48 dengan kategori B (Baik) atau Puas.

4.43 Kelurahan Klego

4.43.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan di Kelurahan Klego Kota Pekalongan

4.43.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 52 (lima puluh dua) orang yang terdiri penerima layanan di Kelurahan Klego

4.43.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.43.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	34	orang
2) Perempuan	18	orang
Jumlah total	52	orang

4.43.3.2 Berdasarkan Kelompok Umur

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Klego berdasarkan Pendidikan adalah sebagai berikut :

1) SD sebanyak	8	orang;
2) SMP sebanyak	10	orang;
3) SMA sebanyak	23	orang;
4) S1 sebanyak	11	orang;
5) S2 sebanyak	0	orang;
6) S3 sebanyak	0	orang
Jumlah Total	52	orang

4.43.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) PNS	0	orang
2) WIRASWASTA	14	orang
3) BURUH	0	orang
4) IBU RUMAH TANGGA	0	orang
5) PELAJAR	5	orang
6) Masyarakat Lainnya	33	orang

Jumlah Total 52 orang

4.43.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Klego Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0%, yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan sesuai 49 responden atau 94,23% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 3 responden atau 5,77%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Klego Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden yang menyatakan mudah 48 responden atau 92,31%, yang menyatakan sangat mudah 4 responden atau 7,69%, .Hal ini dapat di simpulkan bahwa Prosedur Pelayanan di Kelurahan Klego Kota Pekalongan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden yang menyatakan waktu pelayanan kurang cepat 1 responden atau 1,92%, menyatakan waktu pelayanan cepat 47 responden atau 90,38%, menyatakan waktu pelayanan sangat cepat 4 responden atau 7,69%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Klego Kota Pekalongan CEPAT.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden yang menyatakan gratis 52 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Klego Kota Pekalongan GRATIS.

5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 1 responden atau 1,19%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 41 responden atau 78,85%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 10 responden atau 19,23%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Kelurahan Klego Kota Pekalongan SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) yang menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 1 responden atau 1,92%, yang menyatakan petugas pelayanan kompeten 44 responden atau 84,62% dan yang menyatakan sangat kompeten 7 responden atau 13,46%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Petugas Pelayanan di Kelurahan Klego KOMPETEN.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah 45 responden atau 86,54% dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah 7 responden atau 13,46%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Klego Kota Pekalongan SOPAN dan RAMAH.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 1 responden atau 1,92%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 44 responden atau 84,62% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 7 responden (13,46%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Klego Kota Pekalongan diterapkan Maklumat Pelayanan.

9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 4 responden atau 7,69%. yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 1 responden atau 1,92%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 41 responden atau 78,85%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 6 responden atau 11,54%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Klego Kota Pekalongan Penanganan pengaduan ada tetapi berfungsi kurang maksimal.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 52 (lima puluh dua) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 79,65 dengan kategori C (Kurang Baik) atau Kurang Puas.

4.44 Kelurahan Kauman Kota Pekalongan

4.44.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Kauman Kota Pekalongan

4.44.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 92 (Sembilan puluh dua) orang

4.44.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.44.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	48	orang
2) Perempuan	44	orang
Jumlah total	92	orang

4.44.3.2 Berdasarkan Kelompok Umur

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Kauman Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1) SD sebanyak	10	orang;
2) SMP sebanyak	7	orang;
3) SMA sebanyak	73	orang;
4) S1 sebanyak	2	orang;
5) S2 sebanyak	0	orang;
6) S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	92	orang

4.44.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) PNS	0	orang
2) TNI	0	orang
3) POLRI	0	orang
4) Swasta	30	orang
5) Pelajar	0	orang
6) Lainnya	62	orang
Jumlah Total	92	orang

4.44.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kelurahan Kauman Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 92 (sembilan puluh dua) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 1 responden atau 1%, yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan sesuai 89 responden atau 96,74% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 2 responden atau 2,17%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Kauman Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 92 (sembilan puluh dua) responden yang menyatakan pelayanan tidak mudah persyaratan 0%, yang menyatakan pelayanan kurang mudah 0%, yang menyatakan pelayanan mudah 88 responden atau 95,65%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 4 responden atau 4,35%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Kauman Kota Pekalongan mudah dalam prosedur pelayanan.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat, dari 92 (sembilan puluh dua) responden yang menyatakan tidak cepat 0%, yang menyatakan kurang cepat 0%, yang menyatakan cepat 85 (delapan puluh lima) responden atau 92,39%, yang menyatakan sangat cepat 7 responden atau 7,61%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Kauman Kota Pekalongan cepat.

4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 92 (Sembilan puluh dua) responden yang menyatakan gratis 92 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Kauman Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 92 (sembilan puluh dua) responden, yang menyatakan Tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 0%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 79 responden atau 85,87%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 13 responden atau 14,13%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Palayanan di Kelurahan Kauman Kota Pekalongan SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 92 (Sembilan puluh dua) responden yang menyatakan petugas tidak kompeten 0%, yang menyatakan petugas kurang kompeten 0%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 80 responden atau 86,96%, yang menyatakan sangat kompeten 12 responden atau 13,04%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Kauman Kota Pekalongan Mampu dalam memberikan pelayanan.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 92 (Sembilan puluh dua) responden yang menyatakan petugas pelayanan sopan dan ramah 79 responden atau 85,87%. yang menyatakan sangat sopan dan ramah 13 responden

atau 14,13%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Kauman Kota Pekalongan sopan dan ramah.

8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 92 (sembilan puluh dua) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 4 responden atau 4,35%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 74 responden atau 80,43% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 14 responden atau 15,22%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Kauman Kota Pekalongan diterapkan Maklumat Pelayanan.
9. Berdasarkan **aspek Penangana Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 92 (sembilan puluh dua) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 1 responden atau 1,09%. yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 1 responden atau 1,09%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 54 responden atau 58,70%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 36 responden atau 39,13%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Kauman Kota Pekalongan Penanganan pengaduan ada tetapi berfungsi kurang maksimal.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 92 (sembilan puluh dua) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 80,56 dengan kategori KB (Kurang Baik) atau Kurang Puas.

4.45 Kelurahan Krapyak Kota Pekalongan

4.45.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Krapyak Kota Pekalongan

4.45.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 63 (enam puluh tiga) orang

4.45.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.45.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

- 1) Laki-laki 25 orang

2) Perempuan	38	orang
Jumlah total	63	orang

4.45.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Krapyak Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1) SD sebanyak	9	orang;
2) SMP sebanyak	24	orang;
3) SMA sebanyak	29	orang;
4) S1 sebanyak	1	orang;
5) S2 sebanyak	0	orang;
6) S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	63	orang

4.45.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

1) PNS	4	orang
2) TNI	0	orang
3) POLRI	0	orang
4) Swasta	35	orang
5) Pelajar	0	orang
6) Lainnya	24	orang
Jumlah Total	63	orang

4.45.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Krapyak Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 12 responden atau 19,05% , yang menyatakan pelayanan sesuai 51 responden atau 80,95% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Krapyak Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 12 responden atau 19,05%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 50 responden atau 79,37%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 1 responden atau 1,59%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Krpyak Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan tidak cepat 0%, kurang cepat 11 responden atau 17,46%, yang menyatakan cepat 51 responden atau 80,95%, yang menyatakan sangat cepat 1 responden atau 1,57%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Krpyak Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan gratis 63 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Krpyak Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden, yang menyatakan tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 7 responden atau 11,11%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 56 responden atau 88,89%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Krpyak Kota Pekalongan SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan

petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 11 responden atau 17,46%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 52 responden atau 82,54%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Krapyak Mampu dalam memberikan pelayanan.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 8 responden atau 12,70%. yang menyatakan sopan dan ramah 55 responden atau 87,30%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Krapyak Kota Pekalongan sopan dan ramah.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 15 responden atau 23,81%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 48 responden atau 76,19% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Krapyak Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 21 responden atau 33,33%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 40 responden atau 63,49%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 2 responden atau 3,17%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Krapyak Kota Pekalongan Penanganan pengaduan ada tetapi berfungsi kurang maksimal.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 63 (enam puluh tiga) responden

terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 73,68 dengan kategori C atau Kurang Baik.

4.46 Kelurahan Kandang Panjang Kota Pekalongan

4.46.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Kandang Panjang Kota Pekalongan

4.46.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 11 (sebelas) orang

4.46.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.46.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	3	orang
2) Perempuan	8	orang
Jumlah total	11	orang

4.46.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kandang Panjang Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	0	orang;
2. SMP sebanyak	1	orang;
3. SMA sebanyak	8	orang
4. S1 sebanyak	2	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	11	orang

4.46.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Kandang Panjang Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut:

1. PNS	0	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. Swasta	3	orang
5. Pelajar	0	orang
6. Lainnya	8	orang
Jumlah Total	11	orang

4.46.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Kandang Panjang Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 11 (sebelas) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan sesuai 11 responden atau 100% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Kandang Panjang Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 11 (sebelas) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 0%, yang menyatakan prosedur pelayanan mudah 11 responden atau 100%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Kandang Panjang Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 11 (sebelas) responden yang menyatakan tidak cepat 0%, kurang cepat 0% , yang menyatakan cepat 11 responden atau 100%, yang menyatakan sangat cepat 0% Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Kandang Panjang Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 11 (sebelas) responden yang menyatakan gratis 11 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Kandang Panjang Kota Pekalongan GRATIS.

5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 11 (sebelas) responden, yang menyatakan tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 0%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 11 responden atau 100%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Kandang Panjang Kota Pekalongan SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 11 (sebelas) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 0%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 11 responden atau 100%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Kandang Panjang Mampu dalam memberikan pelayanan.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 11 (sebelas) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 4 responden atau 36,36%. yang menyatakan sopan dan ramah 7 responden atau 63,64%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Kandang Panjang Kota Pekalongan sopan dan ramah.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 11 (sebelas) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 8 responden atau 72,73%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 3 responden atau 27,27% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Kandang Panjang Kota Pekalongan ada tetapi tidak diterapkan.

9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 11 (sebelas) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 8 responden atau 72,73%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 3 responden atau 27,27%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 0%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Kandang Panjang Kota Pekalongan Tidak ada Penanganan pengaduan.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 11 (sebelas) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 69,95 dengan kategori C atau Kurang Baik.

4.47 Kelurahan Bandengan Kota Pekalongan

4.47.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Bandengan Kota Pekalongan

4.47.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 80 (delapan puluh) orang

4.47.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.47.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Laki-laki	34	orang
2) Perempuan	46	orang
Jumlah total	80	orang

4.47.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Bandengan Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	23	orang;
2. SMP sebanyak	19	orang;
3. SMA sebanyak	31	orang;
4. S1 sebanyak	7	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	80	orang

4.47.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

1. PNS	0	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. Swasta	8	orang
5. Pelajar	4	orang
6. Lainnya	68	orang
Jumlah Total	80	orang

4.47.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Bandengan Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 80 (delapan puluh) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 1 responden atau 1,25% , yang menyatakan pelayanan sesuai 78 responden atau 97,50% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 1 responden atau 1,25%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Bandengan Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 80 (delapan puluh) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 2 responden atau 2,50%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 77 responden atau 96,25%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 1 responden atau 1,25%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Bandengan Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 80 (delapan puluh) responden yang menyatakan

tidak cepat 0%, kurang cepat 5 responden atau 6,25%, yang menyatakan cepat 72 responden atau 90,00%, yang menyatakan sangat cepat 3 responden atau 3,75%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Bandengan Kota Pekalongan cepat.

4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 80 (delapan puluh) responden yang menyatakan murah 1 responden atau 1,25%, yang menyatakan gratis 79 responden atau 98,75%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Bandengan Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 80 (delapan puluh) responden, yang menyatakan tidak sesuai 2 responden atau 2,50%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 0%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 74 responden atau 92,50%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 4 responden atau 5,00%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Bandengan Kota Pekalongan SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 80 (delapan puluh) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 2 responden atau 2,50%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 75 responden atau 93,75%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 3 responden atau 3,75%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Bandengan Mampu dalam memberikan pelayanan.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 80 (delapan puluh) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 2 responden atau 2,50%.

yang menyatakan sopan dan ramah 65 responden atau 81,25%, yang menyatakan sangat sopan dan ramah 13 responden atau 16,25%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Bandengan Kota Pekalongan sopan dan ramah.

8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 80 (delapan puluh) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 16 responden atau 20,00%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 63 responden atau 78,75% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Bandengan Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 80 (delapan puluh) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 13 responden atau 16,25%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 54 responden atau 67,50%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 4 responden atau 5,00%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 9 responden atau 11,25%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Bandengan Kota Pekalongan Penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 80 (delapan puluh) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 75,07 dengan kategori C atau Kurang Baik.

4.48 Kelurahan Panjang Baru Kota Pekalongan

4.48.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Panjang Baru Kota Pekalongan

4.48.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 28 (dua puluh delapan) orang

4.48.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.48.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	13	orang
2. Perempuan	15	orang
Jumlah total	28	orang

4.48.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Panjang Baru Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	6	orang;
2. SMP sebanyak	13	orang;
3. SMA sebanyak	9	orang;
4. S1 sebanyak	0	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	28	orang

4.48.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Panjang Baru Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut:

1. PNS	0	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. Swasta	22	orang
5. Pelajar	1	orang
6. Lainnya	5	orang
Jumlah Total	28	orang

4.48.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Panjang Baru Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 11 responden atau 39,29% , yang menyatakan pelayanan sesuai 17 responden atau 60,71% dan yang menyatakan

pelayanan sangat sesuai 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Panjang Baru Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 11 responden atau 39,39%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 17 responden atau 60,71%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Panjang Baru Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak cepat 0%, kurang cepat 14 responden atau 50,00%, yang menyatakan cepat 14 responden atau 50,00%, yang menyatakan sangat cepat 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Panjang Baru Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan gratis 28 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Panjang Baru Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden, yang menyatakan tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 10 responden atau 35,71%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 18 responden atau 64,29%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Panjang Baru Kota Pekalongan SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 9 responden atau 32,14%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 19 responden atau 67,86%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Panjang Baru Mampu dalam memberikan pelayanan.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 3 responden atau 10,71%. yang menyatakan sopan dan ramah 25 responden atau 89,29%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Panjang Baru Kota Pekalongan sopan dan ramah.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 8 responden atau 28,57%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 20 responden atau 71,43% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Panjang Baru Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.
9. Berdasarkan **aspek Penangana Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 8 responden atau 28,57%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 20 responden atau 71,43%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Panjang Baru

Kota Pekalongan Penanganan pengaduan ada tetapi berfungsi kurang maksimal.

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 69,2 dengan kategori C atau Kurang Puas.

4.49 Kelurahan Padukuhan Kota Pekalongan

4.49.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Padukuhan Kraton Kota Pekalongan

4.49.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 63 (enam puluh tiga) orang

4.49.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.49.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	27	orang
2. Perempuan	36	orang
Jumlah total	63	orang

4.49.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Padukuhan Kraton Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	8	orang;
2. SMP sebanyak	21	orang;
3. SMA sebanyak	32	orang;
4. S1 sebanyak	2	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	63	orang

4.49.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Padukuhan Kraton Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut:

1. PNS	2	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. Swasta	37	orang
5. Pelajar	0	orang

6. Lainnya	24	orang
Jumlah Total	63	orang

4.49.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Padukuhan Kraton Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 17 responden atau 26,98% , yang menyatakan pelayanan sesuai 43 responden atau 68,25% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 3 responden atau 4,76%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Padukuhan Kraton Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 16 responden atau 25,40%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 44 responden atau 69,84%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 3 responden atau 4,76%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Padukuhan Kraton Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan tidak cepat 0%, kurang cepat 17 responden atau 26,98%, yang menyatakan cepat 43 responden atau 68,25%, yang menyatakan sangat cepat 3 responden atau 4.76%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Padukuhan Kraton Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh

tiga) responden yang menyatakan gratis 63 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Padukuhan Kraton Kota Pekalongan GRATIS.

5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden, yang menyatakan tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 16 responden atau 25,40%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 42 responden atau 66,67%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 5 responden atau 7,94%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Padukuhan Kraton Kota Pekalongan SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 16 responden atau 25,40%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 45 responden atau 71,43%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 2 responden atau 3,17%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Padukuhan Kraton Kompeten dalam memberikan pelayanan.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 5 responden atau 7,94%, yang menyatakan sopan dan ramah 56 responden atau 88,89%, yang menyatakan sangat sopan dan sangat ramah 2 responden atau 3,17%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Padukuhan Kraton Kota Pekalongan sopan dan ramah.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang

menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 10 responden atau 15,87%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 48 responden atau 76,19% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 5 responden atau 7,94%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Padukuhan Kraton Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.

9. Berdasarkan **aspek Penangana Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 34 responden atau 53,97%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 27 responden atau 43,86%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 2 responden atau 3,17%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Padukuhan Kraton Kota Pekalongan Penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi .

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 63 (enam puluh tiga) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 73,1 dengan kategori

4.50 Kelurahan Panjang Wetan Kota Pekalongan

4.50.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Panjang wetan Kota Pekalongan

4.50.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 76 (tujuh puluh enam) orang

4.50.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.50.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	29	orang
2. Perempuan	47	orang
Jumlah total	76	orang

4.50.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Panjang Wetan Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	6	orang;
2. SMP sebanyak	19	orang;
3. SMA sebanyak	37	orang;
4. S1 sebanyak	14	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	76	orang

4.50.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Panjang Wetan Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut:

1. PNS	0	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. Swasta	11	orang
5. Pelajar	13	orang
6. Lainnya	52	orang
Jumlah Total	76	orang

4.50.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Panjang Wetan Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 76 (tujuh puluh enam) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 0%, yang menyatakan pelayanan sesuai 75 responden atau 98,68% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 1 responden atau 1,32%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Panjang Wetan Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 76 (tujuh puluh enam) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 0%, yang

menyatakan persyaratan pelayanan mudah 74 responden atau 97,37%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 2 responden atau 2,63%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Panjang Wetan Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.

3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 76 (tujuh puluh enam) responden yang menyatakan tidak cepat 0%, kurang cepat 0%, yang menyatakan cepat 74 responden atau 97,37%, yang menyatakan sangat cepat 2 responden atau 1,63%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Panjang Wetan Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 76 (tujuh puluh enam) responden yang menyatakan gratis 76 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Panjang Wetan Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 76 (tujuh puluh enam) responden, yang menyatakan tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 2 responden atau 2,63%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 73 responden atau 96,05%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 1 responden atau 1,32%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Panjang Wetan Kota Pekalongan SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 76 (tujuh puluh enam) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 0%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 75 responden atau 98,68%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 1 responden atau 1,32%. Hal ini dapat di

simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Panjang Wetan Kompeten dalam memberikan pelayanan.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 76 (tujuh puluh enam) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 3 responden atau 3,95%, yang menyatakan sopan dan ramah 71 responden atau 93,42%, yang menyatakan sangat sopan dan ramah 2 responden atau 2,63%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Panjang Wetan Kota Pekalongan sopan dan ramah.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 76 (tujuh puluh enam) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 13 responden atau 17,11%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 61 responden atau 80,26% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 2 responden atau 2,63%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Panjang Wetan Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 76 (tujuh puluh enam) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 24 responden atau 31,58%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 35 responden atau 46,05%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 16 responden atau 21,05%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Panjang Wetan Kota Pekalongan Penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 76 (tujuh puluh enam) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 74,45 dengan kategori

4.51 Kelurahan Degayu Kota Pekalongan

4.51.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Degayu Kota Pekalongan

4.51.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 65 (enam puluh lima) orang

4.51.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.51.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	22	orang
2. Perempuan	43	orang
Jumlah total	65	orang

4.51.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Degayu Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	2	orang;
2. SMP sebanyak	15	orang;
3. SMA sebanyak	45	orang;
4. S1 sebanyak	2	orang;
5. S2 sebanyak	1	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	65	orang

4.51.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

1. PNS	0	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. Swasta	27	orang
5. Pelajar	11	orang
6. Lainnya	27	orang
Jumlah Total	65	orang

4.51.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Degayu Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 65 (enam puluh lima) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 2 responden atau 3,08% , yang menyatakan pelayanan sesuai 62 responden atau 95,38% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 1 responden atau 1,54%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Degayu Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 65 (enam puluh lima) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 3 responden atau 4,62%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 62 responden atau 95,38%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Degayu Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 65 (enam puluh lima) responden yang menyatakan tidak cepat 0%, kurang cepat 2 responden atau 3,08%, yang menyatakan cepat 63 responden atau 96,92%, yang menyatakan sangat cepat 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Degayu Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 65 (enam puluh lima) responden yang menyatakan gratis 65 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Degayu Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 65 (enam puluh lima) responden, yang menyatakan tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 2 responden atau 3,08%, yang menyatakan sesuai

dengan hasil pelayanan 62 responden atau 95,38%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 1 responden atau 1,54%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Degayu Kota Pekalongan SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 65 (enam puluh lima) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 3 responden atau 4,62%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 61 responden atau 93,85%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 1 responden atau 1,54%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Degayu Kompeten dalam memberikan pelayanan.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 65 (enam puluh lima) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 5 responden atau 7,69%. yang menyatakan sopan dan ramah 59 responden atau 90,77%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Degayu Kota Pekalongan sopan dan ramah.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 65 (enam puluh lima) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 15 responden atau 23,08%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 49 responden atau 75,38% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 1 responden atau 1,54%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Degayu Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 65 (enam puluh lima) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 5 responden atau 7,69%, yang

menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 16 responden atau 24,62%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 44 responden atau 67,69%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa di Kelurahan Degayu Kota Pekalongan Penanganan pengaduan ada tetapi berfungsi kurang maksimal.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 65 (enam puluh lima) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 75,51 dengan kategori C atau Kurang Baik.

4.52 Kelurahan Pasirkratonkramat Kota Pekalongan

4.52.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Pasirkratonkramat Kota Pekalongan

4.52.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 59 (lima puluh sembilan) orang

4.52.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.52.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	29	orang
2. Perempuan	30	orang
Jumlah total	59	orang

4.52.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Pasirkratonkramat Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	6	orang;
2. SMP sebanyak	9	orang;
3. SMA sebanyak	34	orang;
4. S1 sebanyak	10	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	59	orang

4.52.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

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

2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. Swasta	34	orang
5. Pelajar	3	orang
6. Lainnya	22	orang
Jumlah Total	59	orang

4.52.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Pasirkatonkramat Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan sesuai 58 responden atau 98,31% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 1 responden atau 1,69%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Pasirkatonkramat Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 0%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 53 responden atau 89,83%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 6 responden atau 10,17%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Pasirkatonkramat Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden yang menyatakan tidak cepat 0%, kurang cepat 0%, yang menyatakan cepat 59 responden atau 100%, yang menyatakan sangat cepat 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Pasirkatonkramat Kota Pekalongan cepat.

4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden yang menyatakan gratis 59 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Pasirkratonkramat Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden, yang menyatakan tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 0%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 56 responden atau 94,92%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 3 responden atau 5,08%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Pasirkratonkramat Kota Pekalongan SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 0%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 57 responden atau 96,61%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 2 responden atau 3,39%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Pasirkratonkramat Kompeten dalam memberikan pelayanan.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 0%. yang menyatakan sopan dan ramah 57 responden atau 96,61%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Pasirkratonkramat Kota Pekalongan sopan dan ramah.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei

Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 0%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 56 responden atau 94,92% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 3 responden atau 5,08% . Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Pasirkratonkramat Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.

9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 1 responden atau 1,69%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 29 responden atau 49,15%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 29 responden atau 49,15%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Pasirkratonkramat Kota Pekalongan Penanganan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 59 (lima puluh sembilan) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 79,9 dengan kategori B (Baik)

4.53 Kelurahan Sapuro Kebulen Kota Pekalongan

4.53.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Sapuro Kebulen Kota Pekalongan

4.53.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 73 (tujuh puluh tiga) orang

4.53.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.53.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	47	orang
2. Perempuan	26	orang
Jumlah total	73	orang

4.53.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Sapuro Kebulen Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	0	orang;
2. SMP sebanyak	20	orang;
3. SMA sebanyak	42	orang;
4. S1 sebanyak	11	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	73	orang

4.53.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Sapuro Kebulen Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut:

1. PNS	1	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	1	orang
4. Swasta	18	orang
5. Pelajar	11	orang
6. Lainnya	42	orang
Jumlah Total	73	orang

4.53.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Sapuro Kebulen Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 73 (tujuh puluh tiga) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 3 responden atau 4,11% , yang menyatakan pelayanan sesuai 69 responden atau 94,52% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 1 responden atau 1,37%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Sapuro Kebulen Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 73 (tujuh puluh tiga) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 8 responden atau 10,96%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 65

responden atau 89,04%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Sapuro Kebulen Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.

3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 73 (tujuh puluh tiga) responden yang menyatakan tidak cepat 0%, kurang cepat 11 responden atau 15,07%, yang menyatakan cepat 62 responden atau 84,93%, yang menyatakan sangat cepat 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Sapuro Kebulen Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 73 (tujuh puluh tiga) responden yang menyatakan gratis 73 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Sapuro Kebulen Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 73 (tujuh puluh tiga) responden, yang menyatakan tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 5 responden atau 6,85%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 66 responden atau 90,41%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 2 responden atau 2,74%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Sapuro Kebulen Kota Pekalongan SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 73 (tujuh puluh tiga) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 7 responden atau 9,59%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 62 responden atau 84,93%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 4 responden atau 5,48%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Sapuro Kebulen Kompeten dalam memberikan pelayanan.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 73 (tujuh puluh tiga) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 6 responden atau 8,22%. yang menyatakan sopan dan ramah 66 responden atau 90,41%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Sapuro Kebulen Kota Pekalongan sopan dan ramah.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 73 (tujuh puluh tiga) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 18 responden atau 24,66%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 48 responden atau 65,75% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 7 responden atau 9,59%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Sapuro Kebulen Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.
9. Berdasarkan **aspek Penangana Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 73 (tujuh puluh tiga) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 5 responden atau 6,85%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 2 responden atau 2,74%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 28 responden atau 38,36%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 38 responden atau 52,05%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Sapuro Kebulen Kota Pekalongan Penanganan pengaduan ada dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 73 (tujuh puluh tiga) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 77,13 dengan kategori Baik (B)

4.54 Kelurahan Podosugih Kota Pekalongan

4.54.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Podosugih Kota Pekalongan

4.54.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 52 (lima puluh dua) orang

4.54.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.54.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	37	orang
2. Perempuan	15	orang
Jumlah total	52	orang

4.54.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Podosugih Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	2	orang;
2. SMP sebanyak	6	orang;
3. SMA sebanyak	38	orang
4. S1 sebanyak	6	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	52	orang

4.54.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

1. PNS	1	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. Swasta	17	orang
5. Pelajar	12	orang
6. Lainnya	22	orang
Jumlah Total	52	orang

4.54.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Podosugih Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 4 responden atau 7,69% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 4 responden atau 7,69% , yang menyatakan pelayanan sesuai 41 responden atau 78,85% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 3 responden atau 5,77%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Podosugih Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden yang menyatakan Tidak mudah 1 responden atau 1,92%, yang menyatakan kurang mudah 21 responden atau 40,38%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 17 responden atau 32,69%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 13 responden atau 25,00%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Podosugih Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan kurang mudah.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden yang menyatakan tidak cepat 6 responden atau 11,54%, kurang cepat 27 responden atau 51,92%, yang menyatakan cepat 13 responden atau 25,00%, yang menyatakan sangat cepat 6 responden atau 11,54%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Podosugih Kota Pekalongan kurang cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden yang menyatakan murah 1 responden atau 1,92%, yang menyatakan gratis 51 responden atau 98,08%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Podosugih Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden, yang menyatakan tidak sesuai 3 responden atau 5,77%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 17 responden atau 32,69%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 29 responden atau 55,77%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 3 responden atau 5,77%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Podosugih Kota Pekalongan SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 3 responden atau 5,77%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 8 responden atau 15,38%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 37 responden atau 71,15%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 4 responden atau 7,69%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Podosugih Kompeten dalam memberikan pelayanan.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 9 responden atau 17,31%. yang menyatakan sopan dan ramah 41 responden atau 78,85%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Podosugih Kota Pekalongan sopan dan ramah.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 5 responden atau 9,62%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 20 responden atau 38,46%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 23 responden atau 44,23% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 4 responden atau 7,69%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Podosugih Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.

9. Berdasarkan **aspek Penangana Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 52 (lima puluh dua) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 6 responden atau 11,54%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 4 responden atau 7,69%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 35 responden atau 67,31%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 7 responden atau 13,46%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Podosugih Kota Pekalongan Penanganan pengaduan ada tetapi berfungsi kurang maksimal.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 52 (lima puluh dua) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 71,1 dengan kategori C atau Kurang Baik.

4.55 Kelurahan Tirto Kota Pekalongan

4.55.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Tirto Kota Pekalongan

4.55.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 59 (lima puluh sembilan) orang

4.55.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.55.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	38	orang
2. Perempuan	21	orang
Jumlah total	59	orang

4.55.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Tirto Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	1	orang;
2. SMP sebanyak	7	orang;
3. SMA sebanyak	45	orang;
4. S1 sebanyak	6	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	59	orang

4.55.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

1. PNS	1	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. Swasta	15	orang
5. Pelajar	15	orang
6. Lainnya	28	orang
Jumlah Total	59	orang

4.55.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Tirto Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 1 responden atau 1,69% , yang menyatakan pelayanan sesuai 55 responden atau 93,22% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 3 responden atau 5,08%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Tirto Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 3 responden atau 5,08%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 54 responden atau 91,53%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 2 responden atau 2,39%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Tirto Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden yang

menyatakan tidak cepat 0%, kurang cepat 3 responden atau 5,08%, yang menyatakan cepat 55 responden atau 93,22%, yang menyatakan sangat cepat 1 responden atau 1,69%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Tirto Kota Pekalongan cepat.

4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden yang menyatakan gratis 59 responden atau 100%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Tirto Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden, yang menyatakan tidak sesuai 4 responden atau 6,78%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 3 responden atau 5,08%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 49 responden atau 83,05%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 3 responden atau 5,08%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Tirto Kota Pekalongan SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 1 responden atau 1,69%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 2 responden atau 3,39%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 53 responden atau 89,83%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 3 responden atau 5,08%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Tirto Kompeten dalam memberikan pelayanan.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 4 responden

atau 6,78%. yang menyatakan sopan dan ramah 53 responden atau 89,83%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Tirto Kota Pekalongan sopan dan ramah.

8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 18 responden atau 30,51%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 37 responden atau 62,71% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 4 responden atau 6,78%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Tirto Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.
9. Berdasarkan **aspek Penangana Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 59 (lima puluh sembilan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 15 responden atau 25,42%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 9 responden atau 15,25%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 17 responden atau 28,81%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 18 responden atau 30,517%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Tirto Kota Pekalongan Penanganan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 59 (lima puluh sembilan) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 75,56 dengan kategori C (Kurang Baik)

4.56 Kelurahan Pringrejo Kota Pekalongan

4.56.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Pringrejo Kota Pekalongan

4.56.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 218 (dua ratus delapan belas) orang

4.56.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.56.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	114	orang
2. Perempuan	104	orang
Jumlah total	218	orang

4.56.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Pringrejo Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	45	orang;
2. SMP sebanyak	59	orang;
3. SMA sebanyak	98	orang;
4. S1 sebanyak	16	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	218	orang

4.56.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

1. PNS	5	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	5	orang
4. Swasta	67	orang
5. Pelajar	24	orang
6. Lainnya	117	orang
Jumlah Total	218	orang

4.56.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Pringrejo Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 218 (dua ratus delapan belas) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 1 responden atau 0,46% , yang menyatakan pelayanan sesuai 217 responden atau 90,54% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Pringrejo Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 218 (dua ratus delapan belas) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 1 responden atau 0,46%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 217 responden atau 99,05%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Pringrejo Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 218 (dua ratus delapan belas) responden yang menyatakan tidak cepat 0%, kurang cepat 32 responden atau 14,68%, yang menyatakan cepat 185 responden atau 84,86%, yang menyatakan sangat cepat 1 responden atau 0,46%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Pringrejo Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 218 (dua ratus delapan belas) responden yang menyatakan gratis 218 responden atau 100%.. Hal ini dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Pringrejo Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 218 (dua ratus delapan belas) responden, yang menyatakan tidak sesuai 1 responden atau 0,45%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 0%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 215 responden atau 98,62%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 2 responden atau 0,92%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Pringrejo Kota Pekalongan SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 218 (dua ratus delapan belas) responden yang

menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 1 responden atau 0,46%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 217 responden atau 99,54%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Pringrejo Kompeten dalam memberikan pelayanan.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 218 (dua ratus delapan belas) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 8 responden atau 3,67%. yang menyatakan sopan dan ramah 210 responden atau 96,33%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Pringrejo Kota Pekalongan sopan dan ramah.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 218 (dua ratus delapan belas) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 13 responden atau 5,96%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 205 responden atau 94,04% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Pringrejo Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 218 (dua ratus delapan belas) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 194 responden atau 88,99%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 3 responden atau 1,38%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 20 responden atau 9,17%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 1 responden atau 0,46%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Pringrejo Kota Pekalongan Penanganan pengaduan tidak berfungsi.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 218 (dua ratus delapan belas)

responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 72,11 dengan kategori C (Kurang Baik)

4.57 Kelurahan Medono Kota Pekalongan

4.57.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Medono Kota Pekalongan

4.57.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 123 (seratus dua puluh tiga) orang

4.57.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.57.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	63	orang
2. Perempuan	60	orang
Jumlah total	123	orang

4.57.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Medono Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	43	orang;
2. SMP sebanyak	22	orang;
3. SMA sebanyak	53	orang;
4. S1 sebanyak	5	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	123	orang

4.57.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

1. PNS	5	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. Swasta	30	orang
5. Pelajar	4	orang
6. Lainnya	84	orang
Jumlah Total	123	orang

4.57.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Medono Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai

rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan sesuai 123 responden atau 100% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Medono Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 2 responden atau 1,63%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 121 responden atau 98,37%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Medono Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden yang menyatakan tidak cepat 0%, kurang cepat 5 responden atau 4,07%, yang menyatakan cepat 118 responden atau 95,93%, yang menyatakan sangat cepat 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Medono Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden yang menyatakan gratis 123 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Medono Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB

Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden, yang menyatakan tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 0%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 123 responden atau 100%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Medono Kota Pekalongan SESUAI.

6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus puluh tiga) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 0%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 123 responden atau 100%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Medono Kompeten dalam memberikan pelayanan.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 0%. yang menyatakan sopan dan ramah 123 responden atau 100%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Medono Kota Pekalongan sopan dan ramah.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 6 responden atau 4,88%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 116 responden atau 94,31% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 1 responden atau 0,81%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Medono Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.

9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 1 responden atau 0,81%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 0%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 27 responden atau 21,95%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 95 responden atau 77,24%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Medono Kota Pekalongan Penanganan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 123 (seratus dua puluh tiga) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 79,61 dengan kategori B (Baik)

4.58 Kelurahan Bendan Kergon Kota Pekalongan

4.58.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Bendan Kergon Kota Pekalongan

4.58.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 123 (seratus dua puluh tiga) orang

4.58.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.58.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	84	orang
2. Perempuan	39	orang
Jumlah total	123	orang

4.58.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Bendan Kergon Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	12	orang;
2. SMP sebanyak	71	orang;
3. SMA sebanyak	40	orang;
4. S1 sebanyak	0	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	123	orang

4.58.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Bendan Kergon Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut:

1. PNS	0	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. Swasta	11	orang
5. Pelajar	32	orang
6. Lainnya	80	orang
Jumlah Total	123	orang

4.58.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Bendan Kergon Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 1 responden atau 0,81% , yang menyatakan pelayanan sesuai 122 responden atau 99,19% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Bendan Kergon Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 2 responden atau 1,54%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 121 responden atau 93,08%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Bendan Kergon Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden yang menyatakan tidak cepat 0%, kurang cepat 5 responden atau 3,38%, yang menyatakan cepat 117 responden atau 90,00%, yang menyatakan sangat cepat 1 responden atau 0,77%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Bendan Kergon Kota Pekalongan cepat.

4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden yang menyatakan gratis 123 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Bendan Kergon Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden, yang menyatakan tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 2 responden atau 1,63%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 121 responden atau 98,37%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Bendan Kergon Kota Pekalongan SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 0%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 122 responden atau 99,19%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 1 responden atau 0,81%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Bendan Kergon Kompeten dalam memberikan pelayanan.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 0%. yang menyatakan sopan dan ramah 123 responden atau 100%. Hal ini

dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Bendan Kergon Kota Pekalongan sopan dan ramah.

8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 14 responden atau 11,38%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 101 responden atau 82,11% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 8 responden atau 6,5%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Bendan Kergon Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.
9. Berdasarkan **aspek Penangana Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 123 (seratus dua puluh tiga) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 49 responden atau 39,84%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 0%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 18 responden atau 14,63%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 56 responden atau 45,53%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Bendan Kergon Kota Pekalongan Penanganan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 123 (seratus dua puluh tiga) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 76,51 dengan kategori C (Kurang Baik)

4.59 Kelurahan Kuripan Yosorejo Kota Pekalongan

4.59.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Kuripan Yosorejo Kota Pekalongan

4.59.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 22 (dua puluh dua) orang

4.59.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.59.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki 6 orang

2. Perempuan	16	orang
Jumlah total	22	orang

4.59.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Kuripan Yosorejo Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	2	orang;
2. SMP sebanyak	5	orang;
3. SMA sebanyak	14	orang;
4. S1 sebanyak	1	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	22	orang

4.59.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Kuripan Yosorejo Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut:

1. PNS	2	orang
2. TNI	5	orang
3. POLRI	14	orang
4. Swasta	1	orang
5. Pelajar	0	orang
6. Lainnya	0	orang
Jumlah Total	22	orang

4.59.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Kuripan Yosorejo Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 22 (dua puluh dua) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan sesuai 22 responden atau 100% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Kuripan Yosorejo Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 22 (dua puluh dua) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 1 responden atau 4,55%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 21 responden atau 95,45%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Kuripan Yosorejo Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 22 (dua puluh dua) responden yang menyatakan tidak cepat 0%, kurang cepat 6 responden atau 27,27%, yang menyatakan cepat 16 responden atau 72,73%, yang menyatakan sangat cepat 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Kuripan Yosorejo Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 22 (dua puluh dua) responden yang menyatakan gratis 22 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Kuripan Yosorejo Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 22 (dua puluh dua) responden, yang menyatakan tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 9 responden atau 40,91%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 13 responden atau 59,09%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Kuripan Yosorejo Kota Pekalongan SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 22 (dua puluh dua) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas

pelayanan kurang kompeten 1 responden atau 4,55%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 21 responden atau 95,45%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Kuripan Yosorejo Kompeten dalam memberikan pelayanan.

7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 22 (dua puluh) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 1 responden atau 4,55%. yang menyatakan sopan dan ramah 20 responden atau 90,91%, yang menyatakan sangat sopan dan ramah 1 responden atau 4,55%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Kuripan Yosorejo Kota Pekalongan sopan dan ramah.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 22 (dua puluh) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 11 responden atau 50,00%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 10 responden atau 45,45% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 1 responden atau 4,55%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Kuripan Yosorejo Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.
9. Berdasarkan **aspek Penangana Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 22 (dua puluh dua) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 3 responden atau 13,64%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 1 responden atau 4,55%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 13 responden atau 59,09%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 5 responden atau 22,73%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Kuripan Yosorejo Kota Pekalongan Penanganan pengaduan ada tetapi berfungsi kurang maksimal.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 22 (dua puluh dua) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 74,12 dengan kategori C (Kurang Baik)

4.60 Kelurahan Jenggot Kota Pekalongan

4.60.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Jenggot Kota Pekalongan

4.60.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 56 (lima puluh enam) orang

4.60.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.60.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	32	orang
2. Perempuan	24	orang
Jumlah total	56	orang

4.60.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Jenggot Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	4	orang;
2. SMP sebanyak	18	orang;
3. SMA sebanyak	29	orang;
4. S1 sebanyak	5	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	56	orang

4.60.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

1. PNS	1	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	1	orang
4. Swasta	19	orang
5. Pelajar	2	orang
6. Lainnya	33	orang
Jumlah Total	56	orang

4.60.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Jenggot Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 1 responden atau 1,79% , yang menyatakan pelayanan sesuai 48 responden atau 85,71% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 7 responden atau 12,50%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Jenggot Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 5 responden atau 8,93%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 48 responden atau 85,71%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 3 responden atau 5,36%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Jenggot Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh) responden yang menyatakan tidak cepat 0%, kurang cepat 13 responden atau 23,21%, yang menyatakan cepat 40 responden atau 71,43%, yang menyatakan sangat cepat 3 responden atau 5,36%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Jenggot Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan gratis 56 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Jenggot Kota Pekalongan GRATIS.

5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden, yang menyatakan tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 2 responden atau 3,57%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 46 responden atau 82,14%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 8 responden atau 14,29%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Jenggot Kota Pekalongan SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 5 responden atau 8,93%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 48 responden atau 85,71%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 3 responden atau 5,36%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Jenggot Kompeten dalam memberikan pelayanan.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 4 responden atau 7,14%. yang menyatakan sopan dan ramah 52 responden atau 92,86%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Jenggot Kota Pekalongan sopan dan ramah.
8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 1 responden atau 1,79%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 12 responden atau 21,43%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 42 responden atau 75,00% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 1 responden atau 1,79%. Hal ini dapat di

simpulkan bahwa di Kelurahan Jenggot Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.

9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 13 responden atau 23,21%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 8 responden atau 14,29%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 30 responden atau 53,57%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 5 responden atau 8,93%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa di Kelurahan Jenggot Kota Pekalongan Penanganan pengaduan ada tetapi berfungsi kurang maksimal.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 56 (lima puluh enam) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 75,4 dengan kategori C (Kurang Baik)

4.61 Kelurahan Banyurip Kota Pekalongan

4.61.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Banyurip Kota Pekalongan

4.61.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 28 (dua puluh delapan) orang

4.61.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.61.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	12	orang
2. Perempuan	16	orang
Jumlah total	28	orang

4.61.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Banyurip Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	4	orang;
2. SMP sebanyak	8	orang;
3. SMA sebanyak	12	orang;
4. S1 sebanyak	4	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;

6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	28	orang

4.61.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

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

1. PNS	1	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. Swasta	10	orang
5. Pelajar	0	orang
6. Lainnya	17	orang
Jumlah Total	28	orang

4.61.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Banyurip Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan sesuai 28 responden atau 100% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Banyurip Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 0%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 28 responden atau 100%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Banyurip Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan

Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak cepat 0%, kurang cepat 3 responden atau 10,71%, yang menyatakan cepat 25 responden atau 89,29%, yang menyatakan sangat cepat 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Banyurip Kota Pekalongan cepat.

4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan gratis 28 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Banyurip Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden, yang menyatakan tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 0%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 28 responden atau 100%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Banyurip Kota Pekalongan SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 0%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 28 responden atau 100%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Banyurip Kompeten dalam memberikan pelayanan.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 0%. yang menyatakan sopan dan ramah 28 responden atau 100%. Hal ini

dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Banyurip Kota Pekalongan sopan dan ramah

8. Berdasarkan **aspek Ketersediaan Maklumat Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 2 responden atau 7,14%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 26 responden atau 92,86% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Banyurip Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.
9. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 28 (dua puluh delapan) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 3 responden atau 10,71%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 3 responden atau 10,71%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 19 responden atau 67,86%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 3 responden atau 10,71%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Banyurip Kota Pekalongan Penanganan pengaduan ada tetapi berfungsi kurang maksimal.

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 76,69 dengan kategori B (Baik)

4.62 Kelurahan Soko Duwet Kota Pekalongan

4.62.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Soko Duwet Kota Pekalongan

4.62.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 56 (lima puluh enam) orang

4.62.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.62.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki 27 orang
2. Perempuan 29 orang

Jumlah total 56 orang

4.62.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Soko Duwet Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	6	orang;
2. SMP sebanyak	20	orang;
3. SMA sebanyak	21	orang;
4. S1 sebanyak	9	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	56	orang

4.62.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Soko Duwet Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut:

1. PNS	0	orang
2. TNI	0	orang
3. POLRI	0	orang
4. Swasta	18	orang
5. Pelajar	1	orang
6. Lainnya	37	orang
Jumlah Total	56	orang

4.62.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Soko Duwet Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 2 responden atau 3,57% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 4 responden atau 7,14% , yang menyatakan pelayanan sesuai 48 responden atau 85,71% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 2 responden atau 3,57%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Soko Duwet Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB

Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan Tidak mudah 1 responden atau 1,79%, yang menyatakan kurang mudah 5 responden atau 8,93%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 48 responden atau 85,71%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 2 responden atau 3,57%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Soko Duwet Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.

3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan tidak cepat 4 responden atau 7,14%, kurang cepat 15 responden atau 26,79%, yang menyatakan cepat 37 responden atau 66,07%, yang menyatakan sangat cepat 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Soko Duwet Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan gratis 56 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Soko Duwet Kota Pekalongan GRATIS.
5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden, yang menyatakan tidak sesuai 4 responden atau 7,14%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 0%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 48 responden atau 85,71%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 4 responden atau 7,14%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Soko Duwet Kota Pekalongan SESUAI. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 5 responden atau 8,93%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan

kompeten 48 responden atau 85,71%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 3 responden atau 3,36%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Soko Duwet Kompeten dalam memberikan pelayanan.

6. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 5 responden atau 8,93%. yang menyatakan sopan dan ramah 49 responden atau 87,50%, yang menyatakan sangat sopan dan ramah 2 responden atau 3,57%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Soko Duwet Kota Pekalongan sopan dan ramah.
7. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 4 responden atau 7,14%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 22 responden atau 39,29%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 29 responden atau 51,79% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 1 responden atau 1,79%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Soko Duwet Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.
8. Berdasarkan **aspek Penanganan Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 56 (lima puluh enam) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 8 responden atau 14,29%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 7 responden atau 12,50%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 17 responden atau 30,36%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 24 responden atau 42,86%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Soko Duwet Kota Pekalongan Penanganan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 56 (lima puluh enam) responden

terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 74,26 dengan kategori C (Kurang Baik)

4.63 Kelurahan Buaran Kradenan Kota Pekalongan

4.63.1 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diukur adalah pelayanan yang ada di Kelurahan Buaran Kradenan Kota Pekalongan

4.63.2 Jumlah Responden

Responden sebanyak 63 (enam puluh tiga) orang

4.63.3 Karakteristik Responden

Berikut karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin:

4.63.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

1. Laki-laki	31	orang
2. Perempuan	32	orang
Jumlah total	63	orang

4.63.3.2 Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Buaran Kradenan Kota Pekalongan berdasarkan kelompok Pendidikan adalah sebagai berikut :

1. SD sebanyak	10	orang;
2. SMP sebanyak	23	orang;
3. SMA sebanyak	28	orang;
4. S1 sebanyak	2	orang;
5. S2 sebanyak	0	orang;
6. S3 sebanyak	0	orang.
Jumlah Total	63	orang

4.63.3.3 Berdasarkan Pekerjaan

Sebaran responden pengguna layanan di Kelurahan Buaran Kradenan Kota Pekalongan berdasarkan Pekerjaan adalah sebagai berikut:

1. PNS	2	orang
2. TNI	1	orang
3. POLRI	0	orang
4. Swasta	30	orang
5. Pelajar	0	orang
6. Lainnya	30	orang
Jumlah Total	63	orang

4.63.4 Deskripsi Hasil Survei

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kelurahan Buaran Kradenan Kota Pekalongan yang dilaksanakan pada bulan Maret - Oktober 2018, nilai rata-rata persepsi per unsur/ ruang lingkup survei adalah sebagaimana Grafik berikut :

1. Berdasarkan **aspek kesesuaian persyaratan pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan pelayanan tidak sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan kurang sesuai 0% , yang menyatakan pelayanan sesuai 63 responden atau 100% dan yang menyatakan pelayanan sangat sesuai 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Buaran Kradenan Kota pekalongan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan **aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan Tidak mudah 0%, yang menyatakan kurang mudah 1 responden atau 1,59%, yang menyatakan persyaratan pelayanan mudah 62 responden atau 98,41%, yang menyatakan pelayanan sangat mudah 0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Kelurahan Buaran Kradenan Kota Pekalongan persyaratan prosedur pelayanan mudah.
3. Berdasarkan **aspek Kecepatan Waktu Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan tidak cepat 0%, kurang cepat 7 responden atau 11,11%, yang menyatakan cepat 56 responden atau 88,89%, yang menyatakan sangat cepat 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kecepatan waktu Pelayanan di Kelurahan Buaran Kraden Kota Pekalongan cepat.
4. Berdasarkan **aspek Biaya** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan gratis 63 responden atau 100%.. Hal ini dapat di simpulkan bahwa biaya pelayanan di Kelurahan Buaran Kradenan Kota Pekalongan GRATIS.

5. Berdasarkan **aspek Kesesuaian Hasil Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden, yang menyatakan tidak sesuai 0%, yang menyatakan kurang sesuai dengan hasil pelayanan 2 responden atau 3,17%, yang menyatakan sesuai dengan hasil pelayanan 58 responden atau 92,06%, yang menyatakan sangat sesuai dengan hasil pelayanan 3 responden atau 4,76%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa Kesesuaian Hasil Pelayanan di Kelurahan Buaran Kradenan Kota Pekalongan SESUAI.
6. Berdasarkan **aspek Kemampuan Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak kompeten 0%, menyatakan petugas pelayanan kurang kompeten 1 responden atau 1,59%, menyatakan kemampuan petugas pelayanan kompeten 62 responden atau 98,41%, yang menyatakan petugas sangat kompeten 0%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan di Kelurahan Buaran Kradenan Kompeten dalam memberikan pelayanan.
7. Berdasarkan **aspek Perilaku Petugas Pelayanan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan petugas pelayanan tidak sopan dan ramah 0%, yang menyatakan petugas pelayanan kurang sopan dan ramah 1 responden atau 1,59%. yang menyatakan sopan dan ramah 62 responden atau 98,41%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Buaran Kradenan Kota Pekalongan sopan dan ramah.
8. Berdasarkan **aspek Kualitas Sarana Prasarana** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan tidak ada maklumat pelayanan sebanyak 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak diterapkan 12 responden atau 19,05%, yang menyatakan diterapkan tetapi kurang maksimal 51 responden atau 80,95% dan yang menyatakan diterapkan sepenuhnya 0%. Hal ini dapat di

simpulkan bahwa di Kelurahan Buaran Kradenan Kota Pekalongan diterapkan tetapi kurang maksimal.

9. Berdasarkan **aspek Penangana Pengaduan** pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dari 63 (enam puluh tiga) responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan sebanyak 25 responden atau 39,68 0%, yang menyatakan ada tetapi tidak berfungsi 7 responden atau 11,11%, yang menyatakan Berfungsi kurang maksimal 28 responden atau 44,44%, yang menyatakan dikelola dengan baik penanganan pengaduan sebanyak 3 responden atau 4,76%. Hal ini dapat di simpulkan bahwa di Kelurahan Buaran Kradenan Kota Pekalongan Penanganan pengaduan ada tetapi berfungsi kurang maksimal.

Dari penilaian masing-masing unsur pelayanan diatas menggambarkan bahwa nilai rata-rata persepsi sejumlah 63 (enam puluh tiga) responden terhadap unsur pelayanan/ ruang lingkup SKM adalah 74,47 dengan kategori C (Kurang Baik)

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kegiatan survei kepuasan masyarakat secara mandiri ini dilakukan terhadap 66 (enam puluh enam) SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan. Meskipun belum dapat menggambarkan keseluruhan kualitas pelayanan, namun setidaknya analisis hasil capaian survei kepuasan masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan menjadi referensi atau masukan bagi SKPD/ Unit Pelayanan dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan.

Hasil survei kepuasan masyarakat ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh SKPD/ Unit Pelayanan terkait sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Selanjutnya, kegiatan ini juga diharapkan menjadi modal penting dalam mempersiapkan pelaksanaan kegiatan yang sama terhadap jenis pelayanan secara keseluruhan pada SKPD/ Unit Pelayanan masing-masing. Persepsi dan penilaian masyarakat secara umum dapat dilihat dari Grafik berikut :

DAFTAR PERSEPSI PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKALONGAN TAHUN 2018

No	SKPD	Nilai	Kategori
1.	Bagian Hubungan Masyarakat Setda	90	SANGAT BAIK
2.	Satuan Polisi Pamong Praja	89,74	SANGAT BAIK
3.	BAPPEDA	88,39	SANGAT BAIK
4.	DPMPTSP	85,34	BAIK
5.	Bagian Minbang	85,08	BAIK
6.	Dinas Kesehatan	84,07	BAIK
7.	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik	83,89	BAIK
8.	RSUD Bendan	83,78	BAIK
9.	Dinas Perternakan dan Pangan	81,89	BAIK
10.	Bagian Umum Setda	81,89	BAIK

11.	Bagian Rumah Tangga Setda	81,85	BAIK
12	Dinas Komunikasi dan Informasi	81,34	BAIK
13.	Kelurahan Kauman	80,56	BAIK
14	Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak	80,56	BAIK
15	Kelurahan Pasirkratonkramat	79,9	BAIK
16	Kelurahan Klego	79,65	BAIK
17	Kelurahan medono	79,61	BAIK
18	Bagian Organisasi	78,77	BAIK
19	Sekretariat DPRD	78,77	BAIK
20	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	78,51	BAIK
21	Kelurahan Noyontaansari	77,48	BAIK
22	Bagian Hukum	77,48	BAIK
23	Kelurahan Sapuro Kebulen	77,13	BAIK
24	Kelurahan Poncol	76,8	BAIK
25	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	76,74	BAIK
26	Dinas Kelautan dan Perikanan	76,72	BAIK
27	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	76,72	BAIK
28	Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah	76,72	BAIK
29	Kelurahan Banyurip	76,69	BAIK
30	Kecamatan Pekalongan Timur	76,56	KURANG BAIK
31	Kelurahan Bendan Kergon	76,51	KURANG BAIK
32	Dinas Pendidikan	76,37	KURANG BAIK
33	Kecamatan Pekalongan Utara	76,04	KURANG BAIK
34	Bagian Kesejahteraan Rakyat	75,91	KURANG BAIK
35	Inspektorat	75,69	KURANG BAIK

36	Bagian Tata Pemerintahan Setda	75,69	KURANG BAIK
37	Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga	75,66	KURANG BAIK
38	Kelurahan Tirto	75,56	KURANG BAIK
39	Dinas Perhubungan	75,55	KURANG BAIK
40	Kelurahan Degayu	75,51	KURANG BAIK
41	Kelurahan Jenggot	75,4	KURANG BAIK
42	Kelurahan Bandengan	75,07	KURANG BAIK
43	Dinas Lingkungan Hidup	74,96	KURANG BAIK
44	Kelurahan Setono	74,9	KURANG BAIK
45	Kelurahan Buaran Kradenan	74,47	KURANG BAIK
46	Kelurahan Panjang Wetan	74,45	KURANG BAIK
47	Badan Keuangan Daerah	74,31	KURANG BAIK
48	Kelurahan Sokoduwet	74,26	KURANG BAIK
49	Kelurahan Kuripan Yosorejo	74,12	KURANG BAIK
50	Kelurahan Gamer	74,07	KURANG BAIK
51	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	73,94	KURANG BAIK
52	Kelurahan Krapyak	73,68	KURANG BAIK
53	Kecamatan Pekalongan Selatan	73,46	KURANG BAIK
54	Kelurahan Padukuhan Kraton	73,1	KURANG BAIK
55	Kecamatan Pekalongan Barat	72,22	KURANG BAIK
56	Kelurahan Pringrejo	72,11	KURANG BAIK
57	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	71,14	KURANG BAIK
58	Kelurahan Podosugih	71,1	KURANG BAIK
59	Kelurahan Kali Baros	70,56	KURANG BAIK
60	Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	70,5	KURANG BAIK

61	Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	70,13	KURANG BAIK
62	Kelurahan Kandang Panjang	69,95	KURANG BAIK
63	Bagian Perekonomian	69,2	KURANG BAIK
64	Kelurahan Panjang Baru	69,2	KURANG BAIK
65	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	67,36	KURANG BAIK
66	Kelurahan Kuripan Kertoharjo	65,08	KURANG BAIK
	Rata-rata SKM Kota Pekalongan	76,69	BAIK

Kesimpulan yang dapat diambil dari kegiatan survei kepuasan masyarakat ini secara umum masyarakat/ responden telah memberikan penilaian rata-rata “Baik” terhadap jenis pelayanan dari 66 (enam puluh enam) SKPD yang disurvei.

5.2 Saran

Walaupun sebagian besar mendapatkan persepsi “Baik” dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan publik kedepan secara keseluruhan, antara lain :

1. Mutu dan kualitas pelayanan untuk lebih ditingkatkan;
2. Kualitas Sumber Daya Manusia (Pegawai pelayanan) untuk lebih ditingkatkan dalam hal keramahan, pemberian informasi, kompetensi dan kecepatan pelayanan ;
3. Standar Pelayanan (Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu) dapat dilihat dengan jelas oleh penerima manfaat (masyarakat)
4. Birokrasi dalam sistem pelayanan lebih dipermudah untuk efisiensi;
5. Biaya retribusi dan pajak untuk lebih dibuat terjangkau untuk kalangan masyarakat;
6. Ruang pelayanan untuk dibuat lebih nyaman, terutama ruangan yang belum terdapat pendingin ruangan seperti AC atau Kipas Angin;
7. Ketepatan waktu pegawai dalam melayani masyarakat;
8. Ruang pelayanan untuk dijaga kebersihannya;
9. Untuk pengaduan dari masyarakat untuk segera ditanggapi;
10. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan.

5.3 Rekomendasi

1. Mengkaji kembali untuk alur pelayanan agar dapat dibuat lebih efisien lagi;
2. Pengadaan sarana dan prasarana untuk ruang pelayanan yang belum terdapat pendingin ruangan;
3. Pegawai untuk berangkat tepat waktu sebelum pelayanan dimulai;
4. Selalu menjaga kebersihan ruang pelayanan, toilet dan area parkir;
5. Penyampaian Persyaratan, Prosedur, Biaya dan Waktu Pelayanan dengan menggunakan media cetak (MMT, dll) serta di pasang di tempat yang mudah dilihat dan terbaca oleh masyarakat.
6. Setiap ada pengaduan untuk segera ditindaklanjuti;
7. Untuk dikaji kembali apabila ada pelayanan yang bisa untuk dipangkas dalam pengurusan administrasi;