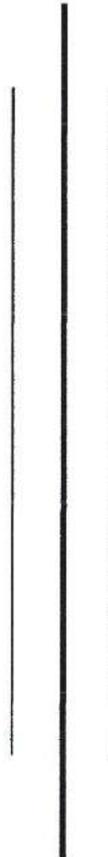




LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2024 SEMESTER I



Jl. Merbabu No. 2 Telp. 0284 321080 Pemalang 52313
Ponsel: dindikbud.pemalangkab@gmail.com
Laman: dindikbud.pemalangkab.go.id

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang Tahun 2024 Semester 1 telah selesai disusun sesuai amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, 11 Juli 2024

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Pemalang



ISKUNHADIYO, S.Pd.SD.
Pembina Tingkat I
NIP. 19710817 199303 1 008

Daftar Isi

Judul.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
BAB I Pendahuluan	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	1
C. Maksud.....	1
D. Prinsip.....	1
E. Manfaat.....	2
BAB II Analisis dan Pembahasan	
A. Profil Unit Pelayanan.....	3
B. Metode Pelaksanaan.....	3
1. Perencanaan.....	3
2. Tim Pelaksana Survei.....	3
3. Lokasi.....	3
4. Waktu Pelaksanaan.....	3
5. Teknik Survei.....	3
6. Responden.....	4
7. Bentuk Jawaban.....	4
8. Pengolahan dan Analisis Data.....	4
9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM.....	5
10. Proses Kontrol Kualitas.....	5
11. Penyusunan Laporan.....	5
C. Analisis dan Pembahasan	
1. Karakteristik Responden.....	5
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan.....	7
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat.....	7
BAB IV Penutup	
A. Kesimpulan.....	8
B. Saran.....	9
C. Rencana Tindak Lanjut.....	9
LAMPIRAN	

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
2. Memetakan kinerja pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
3. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

1. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang Tahun 2024;
2. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang;
3. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang;
4. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang;
5. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang;
6. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

Analisis dan Pembahasan

A. Profil Unit Pelayanan

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang adalah Dinas yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah naungan kementerian pendidikan dan kebudayaan sejak awal dibentuknya hingga sekarang. Tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pada umumnya adalah memberikan dukungan teknis, administrasi, dan analisis Bidang Pendidikan dan Kebudayaan.

Terdapat 15 produk pelayanan publik yang di selenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang, yaitu :

1. Legalisasi Fotocopy Ijazah/STTB, SKHU SD, SMP, PAKET A, B, dan C;
2. Legalisasi Dokumen Kepegawaian/ Dokumen Kesiswaan dan Dokumen/ Surat Keterangan Lainnya;
3. Penerbitan Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah/STTB bagi siswa SD/SMP;
4. Penerbitan Surat Keterangan Penggati Ijazah /STTB/SKHU SD/SMP;
5. Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi / Pindah Sekolah Bagi Siswa SD SMP;
6. Penerbitan Surat Rekomendasi Izin Pendirian Sekolah Bagi Siswa SD/SMP;
7. Penerbitan Surat Rekomendasi Izin Pendirian Sekolah Jenjang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD);
8. Penerbitan Surat Rekomendasi Izin Pendirian Lembaga Pendidikan Ketrampilan Kursus;
9. Penerbitan Surat Pengantar Nominatif Usulan Mutasi Pegawai Pada Satuan Pendidikan;
10. Penerbitan Surat Pengantar Nominatif Usulan Kenaikan Pangkat;
11. Penerbitan Surat Pengantar Permohonan Cuti ASN Tenaga Pendidik;
12. Permohonan Usulan Pensiun bagi Janda/Duda PNS Tenaga Pendidik;
13. Permohonan Usulan Pensiun atas Permintaan Sendiri Bagi PNS Tenaga Pendidik;
14. PPDB Pada SMP Negeri Online;
15. Penerbitan Surat Rekomendasi Ijin Penelitian Bidang Pendidikan.

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pemalang pada tahun 2024 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang terdiri dari:

- a. Pengarah;
- b. Pelaksana, terdiri dari : Ketua dan Anggota sekaligus sebagai surveyor;
- c. Sekretariat

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada ruang Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Januari sampai Bulan Juni 2024.

5. Teknik Survei

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupten Pematang Tahun 2024. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner yang dibagikan melalui media elektronik yaitu Google Form yang link dan barcode sudah di publikasi pada ruang pelayanan dan juga disediakan kuesioner manual bagi pengguna layanan yang tidak bisa mengakses kuesioner elektronik.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

SKM Unit Pelayanan X 25

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

- a. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat pengisian kuesioner berakhir.
- b. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan Aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang, sehingga terstandarisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

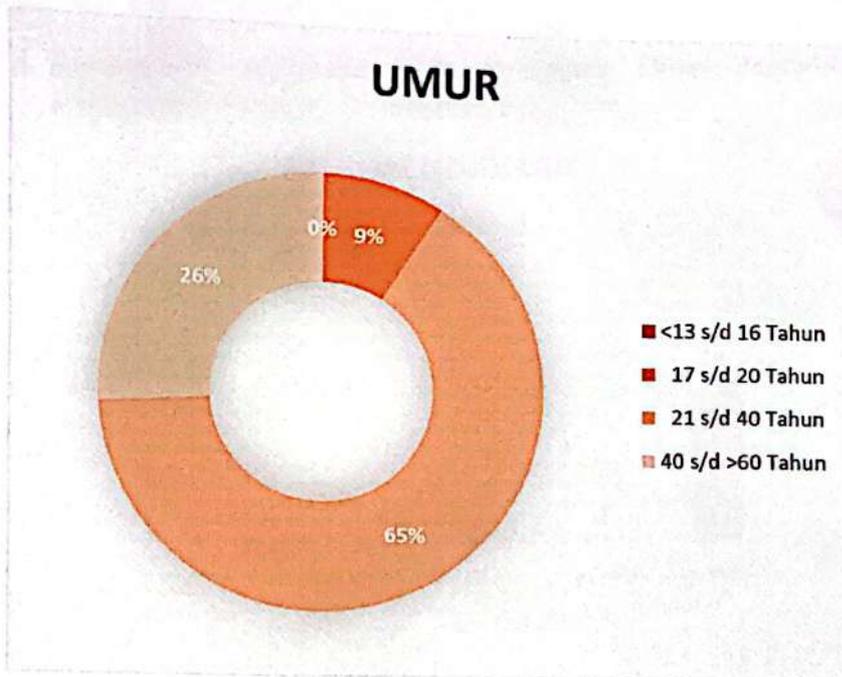
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang tahun 2024 ini adalah pengguna layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang dalam 6 bulan terakhir. Diperoleh 100 responden dari 15 layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang tahun 2024 dapat disampaikan sebagai berikut:

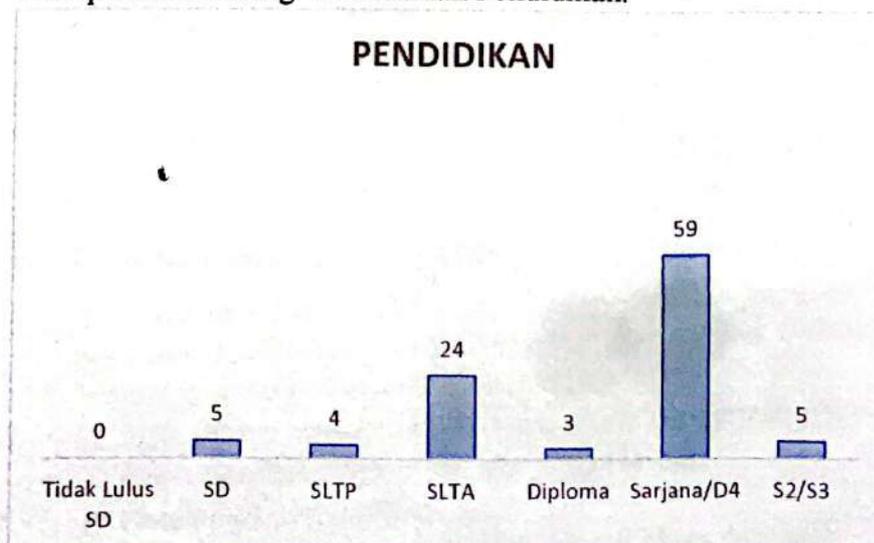
- a. Karakteristik Responden pada Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang berdasarkan Umur.



b. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang berdasarkan Jenis Kelamin.



c. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang berdasarkan Pendidikan.

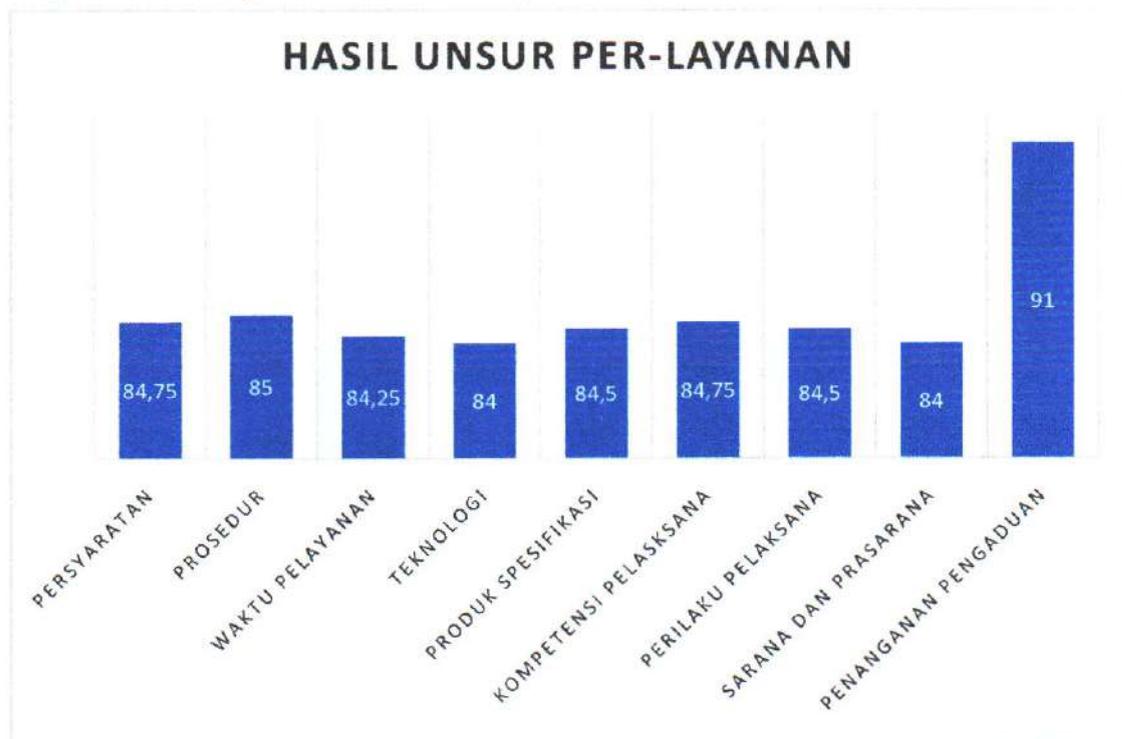


d. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang berdasarkan Pekerjaan.



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang tahun 2023, indeks per unsur pelayanan meliputi:



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- Perlu ditingkatkan kembali untuk waktu pengerjaan pelayanan agar lebih efisien dan dapat diterima tanpa harus menunggu lama;
- Untuk parkir mobil kurang;
- Pelayanan harus ke kantor tidak bisa di akses dari jauh.

BAB III Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, berikut ini disimpulkan beberapa hal-hal berikut:

1. Rangkuman Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat dan Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Pemalang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Syarat	84,75	Baik
2	Prosedur	85,00	Baik
3	Waktu Pelayanan	84,25	Baik
4	Teknologi Informasi	84,00	Baik
5	Produk Spesifikasi	84,50	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	84,75	Baik
7	Perilaku Pelaksana	84,50	Baik
8	Sarana dan Prasarana	84,00	Baik
9	Penanganan Pengaduan	91,00	Baik
IKM		85,11	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan bahwa **Kinerja Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) Unsur layanan publik yang disurvei, 9 unsur layanan memperoleh predikat baik. Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan perlu ditingkatkan adalah :
 - a. Waktu penyelesaian pelayanan;
 - b. Teknologi Informasi
 - c. Sarana Prasarana

B. Saran

Memperbaiki seluruh unsur pelayanan publik yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang walaupun sudah baik, namun tetap harus memperbaiki dan terus melakukan evaluasi untuk menjadi lebih baik lagi.

C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Waktu Pelayanan	Akan diadakan rapat evaluasi waktu pelayanan agar lebih tepat waktu	Bulan Agustus 2024	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang
2	Teknologi Informasi	Diberlakukannya beberapa pelayanan online sehingga dapat di akses dari jarak jauh	Bulan Agustus 2024	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang
3	Sarana Prasarana	Akan di maksimalkannya tempat parkir yang ada untuk pengguna Pelayanan	Bulan Agustus 2024	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang

LAMPIRAN

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Manual

**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2023**

UNIT PELAYANAN _____

PETUNJUK PENGISIAN :

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

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)					Diisi oleh petugas
Umur	Tahun				
Jenis Kelamin	1 Laki-laki	2 Perempuan			
Status Kawin	1. Belum Kawin	2. Kawin	3. Janda	4. Duda	
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD	2. SLTP	3. D1-D2-D3	4. S2	
	2. SD	4. SLTA	6. S1		
Pekerjaan	1. Pelajar	3. Buruh	5. Petani	7. PNS/BUMN/D	
	2. Pedagang	4. Wiraswasta	6. TNI/POLRI	8. Lainnya	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

1. Bagaimana persyaratan pelayanan di Dindikbud ?		6. Bagaimana kemampuan petugas di Dindikbud ?	
a. Tidak sederhana	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang sederhana	2	b. Kurang mampu	2
c. Sederhana	3	c. Mampu	3
d. Sangat sederhana	4	d. Sangat mampu	4
2. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di Dindikbud ?		7. Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak baik	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang baik	2
c. Mudah	3	c. Baik	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat baik	4
3. Bagaimana kecepatan waktu pelayanan di Dindikbud ?		8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Dindikbud ?	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Apakah teknologi/Informasi di Dindikbud mudah di akses ?		9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (kotak saran, SMS Center, Whatsapp, dll) ?	
a. Tidak mudah	1	a. Belum ada	1
b. Kurang mudah	2	b. Ada tapi kurang berfungsi	2
c. Mudah	3	c. Berfungsi tapi kurang maksimal	3
d. Sangat mudah	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana hasil pelayanan yang diterima ?			
a. Tidak memuaskan	1		
b. Kurang memuaskan	2		
c. Memuaskan	3		
d. Sangat memuaskan	4		

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik



Survei Kepuasan Masyarakat

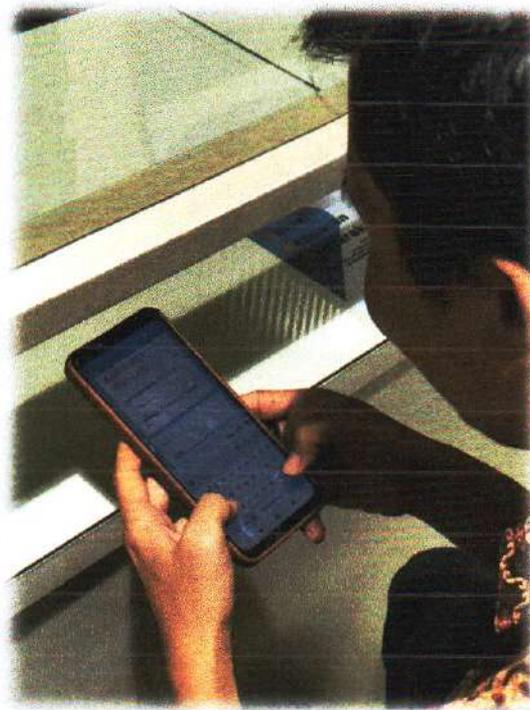
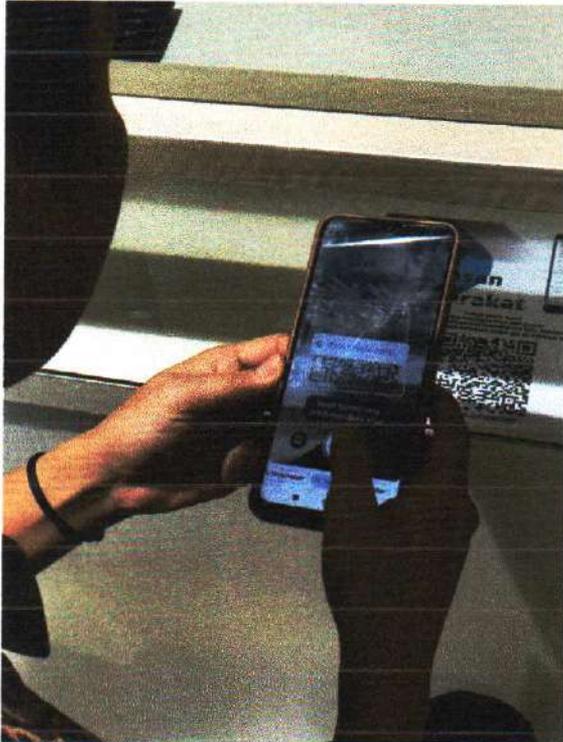


**Yukk!! Bantu kami
Dalam meningkatkan pelayanan
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Pemalang
ISI KUISIONER DENGAN SCAN QR DI BAWAH INI**



<https://bit.ly/3GXX06d>

Dokumentasi Kegiatan Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik



Dokumentasi Kegiatan Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat Manual

