

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BAGIAN PEREKONOMIAN PIMPINAN SETDA PEKALONGAN**

Jenis Layanan : Layanan Perekonomian
 Jumlah Sampel : 7 Responden

No. Urut	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per-Ursur Pelayanan									Keluhan/ Saran Perbaikan			
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1			PNS	Layanan Perekonomian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pada unit pelayanan ini sudah bagus, namun perlu adanya peningkatan dalam pelayanan pada masa pandemi seperti saat ini, misalnya adanya pelayanan secara online/daring	
2			PNS	Layanan Perekonomian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Customer Intimacy sebagai basic dari kepuasan pelanggan hendaknya segera diterapkan melalui saluran/ media komunikasi yang cepat dan	
3			PNS	Layanan Perekonomian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar menambah kualitas pelayanan melalui teknologi berbasis digital agar lebih memudahkan masyarakat/sistem daring (online) berbasis aplikasi	
4			PNS	Layanan Perekonomian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan lebih ditingkatkan	
Nilai Rata-rata					4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000		
Nilai Rata-rata Tertimbang					0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	4,000	
SKM Unit Pelayanan					100,00												

NRRR Per Unsur Pelayanan : BAGIAN PEREKONOMIAN PIMPINAN SETDA PEKALONGAN

No	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat		
		Indeks Konversi	Mutu	
1	Persyaratan	100,000	A	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100,000	A	
3	Waktu Penyelesaian	100,000	A	
4	Biaya/ Tarif	100,000	A	
5	Produk Spesifikasi dan Pelayanan	100,000	A	
6	Kompetensi Pelaksana	100,000	A	
7	Perilaku Pelaksana	100,000	A	
8	Sarana dan Prasarana	100,000	A	
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100,000	A	
Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.0000 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.6000 - 3.0640	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.5320	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.0000	88.31 - 100,00	A	Sangat Baik

**MASUKAN DAN SARAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2021**

Nama Perangkat Daerah :

Bagian Perencanaan Setda Kota Pekalongan

NO	SARAN	PRIORITAS UNSUR	TINDAK LANJUT	WAKTU				TAHUN	PENANGGUNG JAWAB
				TW 1	TW 2	TW 3	TW 4		
1	Pada unit pelayanan ini sudah bagus, namun perlu adanya peningkatan dalam pelayanan pada masa pandemi seperti saat ini, misalnya adanya pelayanan secara online/daring	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Akan selalu meningkatkan pelayanan	V	V	V	V	2021	Bagian Perencanaan
2	Customer Intimacy sebagai basic dan kepuasan pelanggan hendaknya segera diterapkan melalui saluran/ media komunikasi yang tepat dan akurat	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Akan selalu meningkatkan pelayanan	V	V	V	V	2021	Bagian Perencanaan
3	Agar menambah kualitas pelayanan melalui teknologi berbasis digital agar lebih memudahkan masyarakat/ sistem daring (online) berbasis aplikasi android/ smartphone	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Akan selalu meningkatkan pelayanan	V	V	V	V	2021	Bagian Perencanaan
4	Pelayanan lebih ditingkatkan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Akan selalu meningkatkan pelayanan	V	V	V	V	2021	Bagian Perencanaan