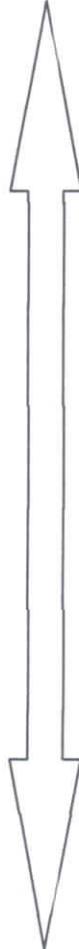




**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
KECAMATAN PULOSARI**



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2021**

Alamat : Jalan Raya Pulosari No. 93A Pulosari 52355  
Email : [kecamatanpulosari@gmail.com](mailto:kecamatanpulosari@gmail.com)

## Kata Pengantar

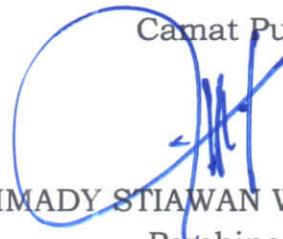
Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Pulosari Kabupaten Pemalang Tahun 2021 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan 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 yang diberikan oleh Kecamatan Pulosari. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Kecamatan Pulosari.

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

Pemalang, 30 Juli 2021

Camat Pulosari



Drs. AHMADY STIAWAN WIDATMOJO, AP, M.M  
Pembina Tk. I

NIP. 19770412 199511 1 001

## Daftar Isi

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

# **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 :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Kecamatan Pulosari yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Kecamatan Pulosari.

### **C. Tujuan**

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Kecamatan Pulosari Tahun 2021;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Pulosari;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kecamatan Pulosari;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Kecamatan Pulosari;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Kecamatan Pulosari;
- f. 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

Kecamatan Pulosari terletak di daerah perbukitan dengan ketinggian ± 850 M di atas permukaan laut. Jarak dari Ibu Kota Kabupaten ± 48 Km, Dengan batas-batas wilayah :

- √ Sebelah Utara Kecamatan Moga Kabupaten Pemalang
- √ Sebelah Selatan Kabupaten Purbalingga
- √ Sebelah Timur Kecamatan Belik Kabupaten Pemalang
- √ Sebelah Barat Kabupaten Tegal

Dengan Jumlah Penduduk 63.629 Jiwa terdiri dari 32.000 Laki-Laki dan 31.629 Perempuan.

#### B. Metode Pelaksanaan

##### 1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pemalang pada tahun 2021 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 Kecamatan Pulosari terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
  - a) Ketua.
  - b) Anggota sekaligus sebagai surveiior.
- 3) Sekretariat.

##### 3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Kecamatan Pulosari.

##### 4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Mei Tahun 2021.

##### 5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Pulosari tahun 2021. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

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 :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

## 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 :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. 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 terstandardisasi. 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.

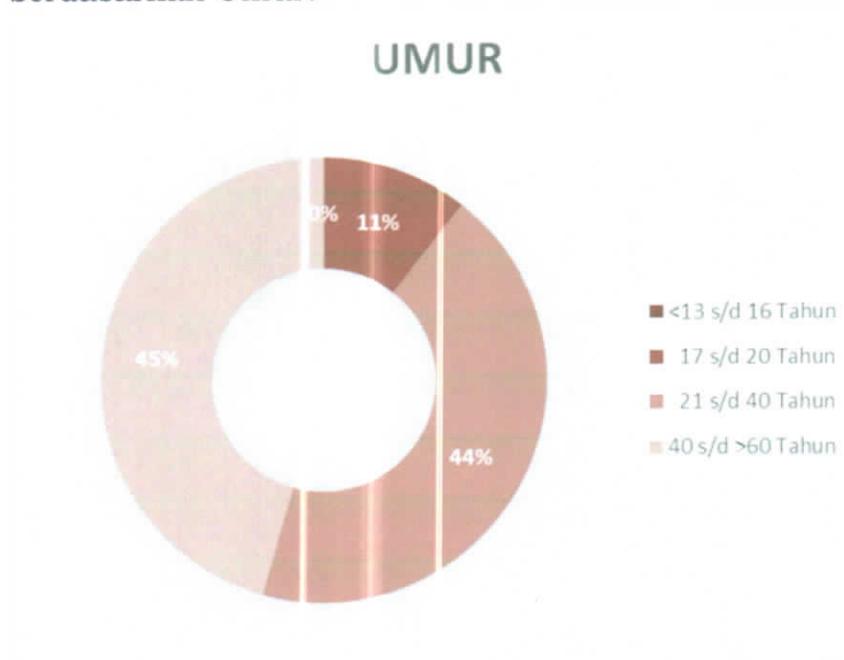
### C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Pulosari tahun 2021 ini adalah pengguna layanan di Kecamatan Pulosari dalam 1 tahun terakhir. Diperoleh 103 responden dari 9 layanan di Kecamatan Pulosari. Hasil analisis data survey disampaikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Kecamatan Pulosari tahun 2021 dapat disampaikan sebagai berikut:

a. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pulosari berdasarkan Umur.

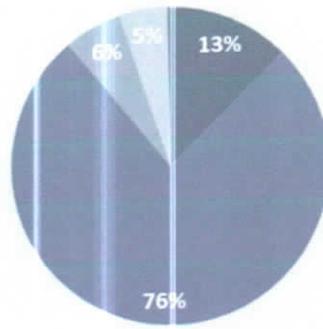


b. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pulosari berdasarkan jenis kelamin.



c. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pulosari berdasarkan Status.

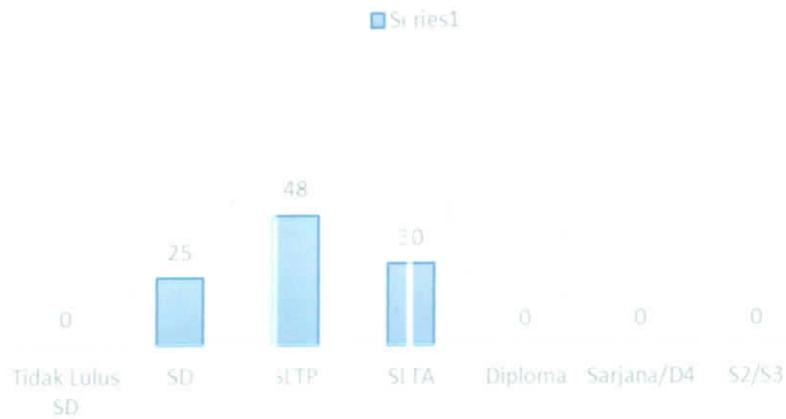
### STATUS



■ Belun Kawin ■ Kawin ■ Janda ■ Duda

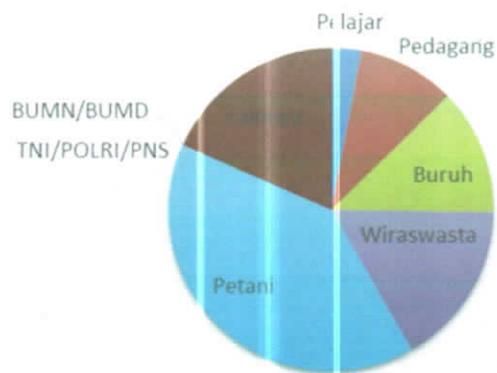
d. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pulosari berdasarkan Pendidikan.

### PENDIDIKAN



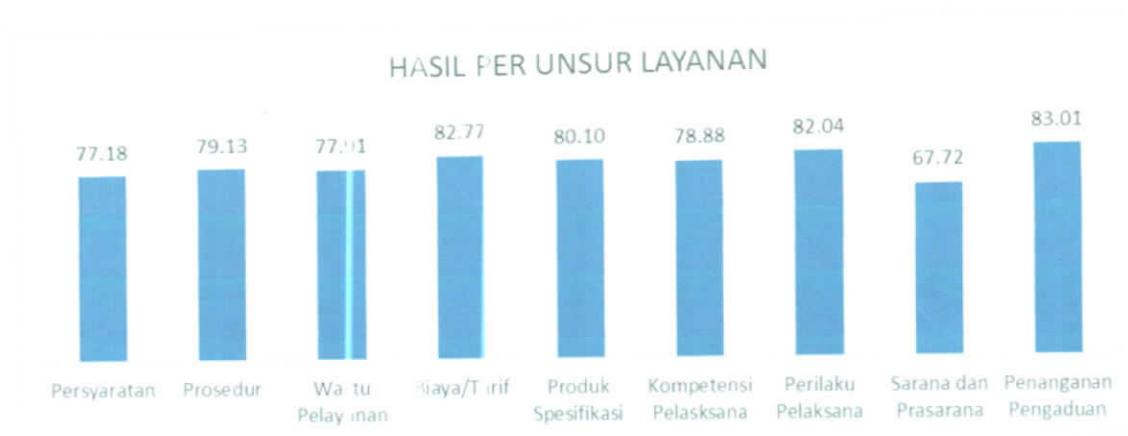
e. Karakteristik responden pada Pelayanan Kecamatan Pulosari berdasarkan Pekerjaan.

### PEKERJAAN



## Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Kecamatan Pulosari tahun 2021, indeks per unsur pelayanan meliputi:



### 2. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Kecamatan Pulosari. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Jika dimungkinkan layanan dipercepat prosesnya;
- b. Untuk petugas agar lebih fokus dalam memberikan pelayanan (tidak main HP);
- c. Perlu adanya pengeras suara untuk panggilan bagi masyarakat yang berada diruang tunggu;
- d. Perlu adanya penambahan kemudahan bagi pengguna layanan yang terdesak;
- e. Perlu adanya nomor antrian agar lebih tertib.

### BAB III

#### Penutup

##### A. Kesimpulan

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

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Pemalang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	77,18	Baik
2	Prosedur	79,13	Baik
3	Waktu Pelayanan	77,91	Baik
4	Biaya/Tarif	82,77	Baik
5	Produk Spesifikasi	80,10	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	78,88	Baik
7	Perilaku Pelaksana	82,04	Baik
8	Sarana dan Prasarana	67,72	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	83,01	Baik
IKM		Nilai Rata-Rata 78,67	Sesuai Kategori Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik Kecamatan Pulosari masuk pada kategori B (Baik). Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 8 layanan memperoleh predikat baik dan 1 layanan memperoleh predikat kurang 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 agar dapat ditingkatkan adalah :
  - a. Sarana dan Prasarana
  - b. Persyaratan
  - c. Waktu Pelayanan
  - d. Kompetensi Pelaksana

**B. Saran**

- Perlu adanya penambahan kursi tunggu
- Perbanyak leaflet
- Waktu Pelayanan agar dipercepat

**C. Rencana Tindak Lanjut**

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNGJAWAB
1	Sarana dan Prasarana	Pengadaan Kursi Tunggu	Triwulan 4	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
2	Persyaratan	Pembuatan Leaflet	Triwulan 2	Kasi Pelayanan
3	Waktu Pelayanan	Evaluasi SOP dan Peningkatan kapasitas SDM	Triwulan 4	Kasi Pelayanan
4	Kompetensi Pelaksana	Melakukan kegiatan penyamaan persepsi dan peningkatan kapasitas bagi semua petugas pelayanan	Triwulan 3-4	Kasubbag Umum dan Kepegawaian

**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Pulosari  
 ALAMAT : Jl. Raya Pulosari No 93 A Pulosari 52355  
 TELEPON/HP. :

NO. RESPONDEN	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Belum Kawin	Kawin	Janda	Duda	Tidak Lulus SD	SD	SLTP	SLTA	Diploma	Sarjana/D4	S2/S3	Pelajar	Pedagog	Buruh	Wiraswasta	Petani	TNI/POLRI/PNS	BUMN/BUMD	Lainnya
1				1	1			1					1										1		
2			1			1		1					1												1
3			1			1		1					1										1		
4				1	1			1				1								1					
5			1		1			1						1							1				
6		1			1		1							1				1							
7			1		1			1					1										1		
8		1				1	1						1					1							
9				1	1			1						1									1		
10			1			1			1				1										1		
11				1	1			1						1									1		
12				1	1			1						1							1				
13		1			1		1						1									1			
14				1		1		1					1												1
15				1		1		1						1											1
16		1				1	1						1												1
17			1			1		1						1											1
18		1				1	1						1												1
19				1	1			1				1								1					
20			1			1		1						1											1
21				1		1		1					1										1		
22				1		1		1						1								1			
23				1		1		1				1											1		
24				1	1			1					1									1			
25		1				1		1						1								1			
26				1		1		1						1								1			
27				1		1		1					1										1		
28				1		1			1				1										1		
29				1	1			1					1										1		
30		1				1		1						1				1							
31				1		1		1						1					1						
32				1		1		1					1										1		
33				1		1							1										1		
34				1	1			1				1								1					
35		1				1	1							1					1						
36			1			1		1					1										1		
37				1	1			1					1						1						
38				1	1				1			1									1				
39				1	1			1				1									1				
40				1		1			1			1											1		
41			1			1		1					1										1		
42			1			1		1						1											1
43				1		1		1						1								1			
44				1		1		1					1												1
45				1	1			1					1										1		
46				1	1			1				1								1					
47				1	1				1			1							1						
48				1	1			1					1										1		
49			1			1		1					1										1		
50				1		1		1				1													1
51				1	1			1					1								1				
52			1			1		1					1										1		1
53				1		1			1			1										1			
54				1	1			1					1								1				
55				1	1			1					1										1		
56		1				1		1						1								1			
57				1		1			1				1										1		
58				1	1			1				1									1				
59			1			1		1					1										1		
60			1			1	1							1								1			
61			1			1		1					1												1
62			1			1		1						1									1		
63			1			1		1						1									1		
64				1	1				1			1									1				



**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : Kecamatan Pulosari  
 ALAMAT : Jl. Raya Pulosari No. 93A Pulosari 52355 email : kecamatanpulosari@gmail.co  
 TELEPON/HP. : .....

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ΣNilai /Unsur	318	326	321	341	330	325	338	279	342	
NRR / Unsur	3.087	3.165	3.117	3.311	3.204	3.155	3.282	2.709	3.320	
NRR tertbg/ unsur	0.343	0.351	0.346	0.367	0.356	0.350	0.364	0.301	0.369	*)
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										**) <b>78.670</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.09
U2	Prosedur	3.17
U3	Waktu Pelayanan	3.12
U4	Biaya/Tarif	3.31
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pe	3.20
U6	Kompetensi Pelaksana	3.16
U7	Perilaku Pelaksana	3.28
U8	Sarana dan Prasarana.	2.71
U9	Penanganan Pengaduan, Sa	3.32

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>78.67</b>
	<b>BAIK</b>

Pemalang, 30 Juli 2021

MENGETAHUI  
CAMAT PULOSARI

Drs. AHMADY STIAWAN WIDATMOJO, AP, MM  
Pembina Tk. I  
NIP. 19770412 199511 1 001