

#### **LAPORAN**

### PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I



# SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN KEBAKARAN KABUPATEN TAPIN TAHUN 2025

### **DAFTAR ISI**

DAFIA	K ISI	H
BAB I		1
PENDA	HULUAN	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3	Maksud dan Tujuan	2
BAB II		4
PENGU	MPULAN DATA SKM	4
2.1	Pelaksana SKM	4
2.2	Metode Pengumpulan Data	4
2.3	Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4	Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5	Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III		7
HASIL F	PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1	Jumlah Responden SKM	7
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV		9
ANALIS	SIS HASIL SKM	9
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2	Rencana Tindak Lanjut	10
4.3	Tren Nilai SKM	11
BAB V		12
KESIMF	PULAN	12
LAMPII	RAN	13
1. Ha	sil Pengolahan Data	19

#### **BABI**

#### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Tapin, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

#### 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei
   Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### 1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit 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 pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- 5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **BABII**

#### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner dengan Media Elektronik yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin yaitu:

- 1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3. **Waktu penyelesaian**: 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. 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).

#### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya otomatis direkap dalam media elektronik. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

#### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu Per Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (Satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	10
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2025	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2025	5

#### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dikarenakan menggunakan survei melalui kuisioner online, maka jumlah responden tidak dapat ditentukan secara pasti. Meski begitu dapat diperkirakan respon dari calon responden akan tinggi mengingat kemudahan melakukan survei hanya secara online.

### **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 62 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	45
		PEREMPUAN	17
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0
		SLTP	0
		SLTA	27
		DIII	4
		S-1	30
		S-2	1
3	PEKERJAAN	ASN	32
		TNI	0
		SWASTA	10
		WIRAUSAHA	4
		LAINNYA	16
44))			
		LAYANAN KEPEGAWAIAN	9
		LAYANAN PENEGAKAN PERATURAN DAERAH, KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT SERTA PERLINDUNGAN	
		MASYARAKAT  LAYANAN PEMADAM	45
		KEBAKARAN, PENYELAMATAN	
4	JENIS LAYANAN	DAN EVAKUASI	8

#### 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
IKM per unsur	3,694	3,694	3,581	3,984	3,677	3,694	3,758	3,677	3,790			
Kategori	Α	Α	А	Α	А	Α	Α	Α	Α			
IKM Unit Layanan		_	I	L			93	,19 S	angat Baik			

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



#### **BAB IV**

#### **ANALISIS HASIL SKM**

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,581. Selanjutnya Kesesuaian Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,677 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan Pengaduan termasuk tiga unsur terendah.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,984 dari unsur layanan, dan Perilaku Petugas Pelayanan serta Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,758 dan 3,790.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

#### 1. Satpol PP Kabupaten Tapin

#### Saran dan Masukan:

- Peningkatan Pelayanan: Diharapkan adanya perbaikan dalam akses pelaporan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- Penguatan SDM: Disarankan peningkatan keterampilan anggota dalam menangani masalah serta peningkatan semangat kerja dan profesionalisme.
- Fasilitas & Kerapian: Perhatian terhadap kebersihan dan kerapian kerja, termasuk sarana pendukung.

#### 2. Bidang Pemadam Kebakaran

#### Saran dan Masukan:

- Penambahan Peralatan: Perlunya penambahan alat pelindung diri (APD), alat penyelamatan, dan peralatan pendukung lainnya.
- Penambahan Personel & Sarpras: Perlu peningkatan jumlah anggota dan sarana prasarana.

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

#### 4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat Dilihat bahwa nilai SKM TW I Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin Mendapatkan nilai 93,19.

#### **BAB V**

#### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode TW I mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,19.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Pelayanan, Penanganan Pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,984 dari unsur layanan, dan Kualitas Sarana dan Prasarana serta Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,758 dan 3,790.

Dibuat di Rantau

TAHPada tanggal 9 April 2025

et Kepala

Figri Irmawan, S.STP

Pembina Utama Muda / IVc NIP 197704091995111001

## 1. Kuesioner

|--|

Apikah peteranan yang anda tertang penanganan pengadaan, taran dan masukan?  Apikah peteranan yang anda tertang penanganan pengadaan, taran dan masukan?  Sagamana menurut anda tertang penanganan pengadaan, taran dan masukan?  Apikah peteranan yang anda tertang penanganan pengadaan, taran dan masukan?  Sagamana menurut anda tertang penanganan pengadaan, taran dan masukan?  Apikah peteranan yang anda tertang penanganan pengadaan, taran dan masukan?  Apikah peteranan menurut anda tertang penanganan pengadaan, taran dan masukan?  Sagamana menurut anda tertang penanganan pengadaan, taran dan masukan?  Lisan Gasa.  Sagamana menurut anda tertang penanganan pengadaan, taran dan masukan?  Sagamana menurut anda tertang penanganan pengadaan, taran dan masukan?  Sagamana menurut anda tertang penanganan pengadaan, taran dan masukan?	
Bagainana menurut anda tentang kemampuan dan keterampilan pegarai dalam memberikan pelayanan?  4	
Bageimans menurut anda tentang semampuan dan keterampilan pagawal dalam memberikan pelayanan?  4 Sang A Mamu 3 Nampi 7 Sang Dance 1 Sang Mamu 3 Sang Mamu 4 Sang Sang 5 Sang Sang 5 Sang 6 Sang Sang 6 Sang Sang 6 Sang Sang 7 Sang Sang 7 Sang Sang 8 Sang 8 Sang Sang 8 Sang 8 Sang Sang 8 Sang 8 Sang 8 Sang Sang 8 San	
Bagainana menurut anda tentang kemampuan dan keteramphan peganal dalam memberikan pelayanan?  4 sanya Mampu 3 sanya Sanya. 4 sanya Sanya. 5 s	
Bagaimana menurut anda tentang kemampoan dan keterampilan peganai dalam memberikah pelayaman?  4 bang Margu 2 keranj bargu 2 keranj bargu 2 keranj bargu 3 bagaimana menurut anda tentang perbaku Pegassal dalam memberikan pelayaman ?  4 Gang Skopa 5 basa Skopa 1 das social 4 bang Skopa 1 das social 5 basa Skopa 1 das social 6 basa Skopa 1 das social 7 basa Skopa 1 das social 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? 8 bagaimanan menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan?	
Bagaimana menurut anda tentang kemampuan dan keterampilan peganal dalam memberikan pelayanan?  4 saraja Marijas  1 Saraja  2 Saraja Saraja  3 Sagaimana menurut anda tentang perlaku Pegawas dalam memberikan pelayanan ?  4 Saraja Scott  5 Sagaimana menurut anda tentang perlaku Pegawas dalam memberikan pelayanan ?  4 Saraja Scott  5 Sagaimana menurut anda tentang perlaku Pegawas dalam memberikan pelayanan ?  4 Saraja Scott  5 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan standart pelayanan ?  4 Saraja Section  5 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, taran dan masukan?  4 Saraja Section  5 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, taran dan masukan?  4 Saraja Section  5 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, taran dan masukan?  4 Saraja Section  5 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, taran dan masukan?  4 Saraja Section  5 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, taran dan masukan?  4 Saraja Section  5 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, taran dan masukan?  4 Saraja Section  5 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, taran dan masukan?  4 Saraja Section  5 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, taran dan masukan?  4 Saraja Section  5 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, taran dan masukan?  4 Saraja Section  5 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, taran dan masukan?  5 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, taran dan masukan?  6 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, taran dan masukan?	
Bagaimana menurut anda tentang kemumpuan dan keterampilan pegamai dalam memberkan pelayanan?  4 banak Maraja  5 Karaja Sharaja  1 banak Maraja  2 tang Sharaja  3 dalam dalam dalam dalam dalam dalam memberikan pelayanan ?  4 Sang a Sapa  3 fisan  2 tang Sapa  3 fisan  4 Sang a Sapa  5 fisan  6 fisan	
Bagaimana menurut anda tentang kemampuan dan keterampilan pegamai dalam memberkan pelayanan?  4. Sanga Marigu  2. Kerapi Sanga  3. Sanga Sanga  4. Sanga Sanga  5. Sanga Sanga  5. Sanga Sanga  6. Sanga Sanga  7. Sanga Sanga  6. Sanga Sanga  7. Sanga Sanga  8. Sanga Sanga Sanga  8. Sanga Sanga Sanga  8. Sanga Sanga Sanga  8. Sanga Sanga  8. Sanga Sanga Sanga  8. Sanga	
Bageimana menurut anda tentang kemumpuan dan keferampilan pegamai dalam memberkan pelayanan?  4 birang Mangu.  Mangu.  1 bigi Mangu.  2 birang Mangu.  3 bigi Mangu.  4 Sagaimana menurut anda tentang penlaku Pegawai dalam memberikan pelayanan?  4 Sagaimana menurut anda tentang penlaku Pegawai dalam memberikan pelayanan?  4 Sanga Sagaimana yang anda terima audah sesusi dengan standart pelayanan?  4 Sanga Perana  1 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengadaan, saran dan masukan?  4 Sanga Pesasa  5 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengadaan, saran dan masukan?  4 Sanga Babi.  5 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengadaan, saran dan masukan?  4 Sanga Babi.  5 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengadaan, saran dan masukan?  4 Sanga Babi.  5 Sagaimana menurut anda tentang penanganan pengadaan, saran dan masukan?	
Bagaimana menurut anda tentang kemampoan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan?  4 sarah Marque 3 karah Sarah 3 karah Sarah 3 sarah Sarah 3 sarah Sarah 3 sarah Sarah 4 sarah Sarah 5 sarah 5 sarah 5 sarah 6 sa	T
Bagaimana menurut anda tentang kemampoan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan?  4 sarah Marque 3 karah Sarah 3 karah Sarah 3 sarah Sarah 3 sarah Sarah 3 sarah Sarah 4 sarah Sarah 5 sarah 5 sarah 5 sarah 6 sa	- 52
disparation of the control of the co	
disparation of the control of the co	
# Princip (Normal) # Princip (Normal) # # # # # # # # # # # # # # # # # # #	- 6
# Sagainana menurut anda tentang perlatu Pegawai dalam memberikan pelayanan * # # # # # # # # # # # # # # # # # #	
Bagailmana menurut anda tentang peralaw Pegawai dalam memberikan pelayanan ?* 4 Sargid Sigan 5 Topan 5 Topan 6 Total sidas 6 3 6 3 7 3 7 3 7 3 7 4 Sargid Sigan 6 Total sidas 7 4 8 Sargid Sigan 7 1 Sargid Sigan 8 Total Sigan 8 Total Sigan 9 1 8 Sargid Sigan 9 1	
Bagaimona menurut anda tentang perlaku Pegawai dalam memberikan pelayanan ? *  4 Garya Sigari 2 Fizara Sigari 1 Dalah Jawai 4 Saryan Sesari 4 Saryan Sesari 2 Serian 2 Noran Sesari 3 Serian 3 Serian 3 Serian 4 Saryan Sesari 5 Saryan Sesari 6 Saryan Sesari 6 Saryan Sesari 7 Saryan Sesari 8 Saryan Sesari	
Bagaimona menurut anda tentang perlaku Pegawai dalam memberikan pelayanan ? *  4 Garya Sigari 2 Fizara Sigari 1 Dalah Jawai 4 Saryan Sesari 4 Saryan Sesari 2 Serian 2 Noran Sesari 3 Serian 3 Serian 3 Serian 4 Saryan Sesari 5 Saryan Sesari 6 Saryan Sesari 6 Saryan Sesari 7 Saryan Sesari 8 Saryan Sesari	
Bagaimana menurut anda tentang perlaku Pegawai dalam memberikan pelayanan ?*  4 Sanja Sigai  2 Anang Sigai  3 Talas sacas  4 Sanja Sejai  4 Sanja Sejai  2 Sejai  3 Sejai  3 Sejai  3 Sejai  4 Sanja Sejai  5 Sejai  6 Sejai  6 Sejai  6 Sejai  7 Sejai  8 Seja	
Bagaimana menurut anda tentang perlaku Pegawai dalam memberikan pelayanan ?*  4 Sanja Sigai  2 Anang Sigai  3 Talas sacas  4 Sanja Sejai  4 Sanja Sejai  2 Sejai  3 Sejai  3 Sejai  3 Sejai  4 Sanja Sejai  5 Sejai  6 Sejai  6 Sejai  6 Sejai  7 Sejai  8 Seja	
Bagaimana menurut anda tentang perlaku Pegawai dalam memberikan pelayanan ? * 4. Serajid Sepan 5. Sepan 6. Lisas deser 6. Lisas deser 6. Sepan 6. Lisas deser 6. Sepan 6. Sepa	
Bagaimana menurut anda tentang perdaku Pegawai dalam memberikan pelayanan ?* 4 Serjah Sipan 2 Kurang Sipan 3 Serjah 4 Serjah Serjah 4 Serjah Serjah 5 Serjah 2 Norah Serjah 5 Serjah 5 Serjah 6 Serjah 6 Serjah 7 Serjah 8 Serjah 8 Serjah 8 Serjah 8 Serjah 9 Serjah 8 Serjah 9 Serjah 8 Serjah 9	
Bagaimana menurut anda tentang perdaku Pegawai dalam memberikan pelayanan ?* 4 Serjah Sipan 2 Kurang Sipan 3 Serjah 4 Serjah Serjah 4 Serjah Serjah 5 Serjah 2 Norah Serjah 5 Serjah 5 Serjah 6 Serjah 6 Serjah 7 Serjah 8 Serjah 8 Serjah 8 Serjah 8 Serjah 9 Serjah 8 Serjah 9 Serjah 8 Serjah 9	
# Sanger Super  1 Total Super  2	
# Sanger Super  1 Total Super  2	
# Sanger Super  1 Total Super  2	
2 huang Sipari 1 lidak social 4 3 3 Apakah pelayanan yang anda terima sudah secual dengan standart pelayanan ?* 4 Sacial Secual 2 Secual 2 Secual 2 Secual 3 Secual 3 Secual 4 Sacial Secual 5 Secual 6 Secual 6 Secual 7 Secual 7 Secual 8 S	
Apakah pelayanan yang anda terima sudah secusi dengan standart pelayanan ? *  4 Saryan Secus  5 Secus  5 Secus  6 Jais Secus  6 Jais Secus  7 Jais Secus  8	
Apakah pelayanan yang anda terima audah sesuai dengan standart pelayanan ? *  4 Sargar Serian  5 Perun  5 Perun  6 Sargar Serian  6 Sargar Serian  7 *  8 Sargar Serian  7 *  8 Sargar Serian  8	
Apakah pelayanan yang anda terima sudah sesusi dengan standart pelayanan ? * 4 Sarga Sersin 2 Korang Sersin 2 Korang Sersin 3 Talah Sersin 4 Sarga Bah 5 Bah 5 Bah 5 Esta Club	
Apakah pelayanan yang anda terima sudah sesusi dengan standart pelayanan ? * 4. Sanya Sesusi 5. Sesusi 7. Asany Sesusi 7. Asany Sesusi 8. Asany Sesusi 8. Basah 8. Ba	
Apakah petayanan yang anda terima audah sesuai dengan standart petayanan **  4. Seraja Seraja  2. Koranj Seraja  3. Indah Seraja  4. Saraja Seraja  6. Seraja Seraja  7. Seraja Seraja  8. Seraja Seraja  8. Seraja Seraja  8. Seraja Seraja  8. Seraja Seraja  9. Seraja Seraja  8. Seraja Seraja  9. Seraja Seraja Seraja  9. Seraja Seraja Seraja Seraja  9. Seraja Seraj	
Apakah pelayanan yang anda terima sudah sesuai dengan standart pelayanan ? * 4. Saraja Yersia. 2. Karaja Sesua. 3. Jalah (erg.).  Bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? * 4. Saraja Bak. 3. Bak. 3. Estak elak. 4. Saraja Bak. 3. Estak elak.	
Apakah pelayanan yang anda terima sudah sesuai dengan standart pelayanan ? * 4. Saraja Yersia. 2. Karaja Sesua. 3. Jalah (erg.).  Bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? * 4. Saraja Bak. 3. Bak. 3. Estak elak. 4. Saraja Bak. 3. Estak elak.	T
Apakah pelayanan yang anda terima audah secusi dengan standart pelayanan * * 4. Secus Secus 2. Kicanj Sesia 3. Tulay Sesia 4. Sanja Bak 3. Bak 2. Furanjak 4. Sanja Bak 4. Bak 4. Sanja Bak 4. Sanja Bak 4. Sanja Bak	: 6
Apakeh pelayanan yang anda terima sudah secusi dengan standart pelayanan ? *  4. Secus    5. Secus    5. Secus    6. Secus    6. Secus    7. Secus    8. Secus	
Apakeh pelayanan yang anda terima sudah secusi dengan standart pelayanan ? *  4. Secus    5. Secus    5. Secus    6. Secus    6. Secus    7. Secus    8. Secus	
4 Security Service  2 Korany Service  1 Index Cervice  4 Security Service  4 Security Service  4 Security Service  4 Security Service  5 Security Service  6 Security Service  6 Security Service  7 Security Service  8 Security Service  8 Security Service  8 Security Service  8 Security Service  9 Security Security Service  9 Security Secu	63
Excess Sevice  1 July Sevice  4  3 July Sevice  5 Segretary Behavior of the Service of the Servi	
2 Notice Service  Bagainnana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan?*  4 Saraya Bak  2 Bak  2 Bak  2 Lisak biak	
Gagamana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan?* 4. Sangar Baik Baik \$ Baik \$ tiski tiski \$ 4. \$ 1. \$ 1. \$ 1. \$ 1. \$ 1. \$ 1. \$ 1.	
Bagainnan menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? * 4. Saray Bak 2. Bak 4. Listak Cak	
Bagainnan menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? * 4. Saray Bak 2. Bak 4. Listak Cak	
Gagamana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? * 4. Sangar Baik Baik \$ take tilak \$ take tilak	
Gagamana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? * 4. Sangar Baik Baik \$ take tilak \$ take tilak	
Bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? * 4. Saray Bak 2. Para yak 1. Islah Cak	
Bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? * 4. Sangar Baik 5. Baik 7. Fishar Qaik 4. Sangar Baik 4. Sangar Baik	
Bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? * 4. Sangar Baik 5. Baik 7. Fishar Qaik 4. Sangar Baik 4. Sangar Baik	
Bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, sarah dan masukan? * 4. Sangar Baki: 5. Basis: Z. Eurang Basis: 5. Estat Elasti: 4. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3.	
Bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, sarah dan masukan? * 4. Sangar Baki: 5. Basis: Z. Eurang Basis: 5. Estat Elasti: 4. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3.	
4. Sangar Bah E Bah Z Furer Bah  1. Sahir Bah  4. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3.	
E Bank Z Filter y Dank 1. I class black	
Zerrengbak  Stateldek	
(7 a	T
	2
	E
Saran dan Masukan	
Selective Description	

#### 2. Hasil Olah Data SKM

## PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT **PELAYANAN JENIS LAYANAN**  : SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN KEBAKARAN KABUPATEN **TAPIN** 

1. Layanan Kepegawaian
 2. Layanan Penegakan Peraturan Daerah, Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat Serta Perlindungan Masyarakat
 3. Layanan Pemadam Kebakaran, Penyelamatan Dan Evakuasi

NO. RES			N	ILAI UNS	UR PEL	AYANA	N		
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1_	3	4	3	3	4	4	4	4	
2	4	4	3	4	4	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	4	3	4	4	4	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	4	3	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	3	4	4	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	2	2	3	4	3	3	4	3	4
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	4	4	4	4	4	3	4

IKM Unit pelayanan								3,728	93,190
			la la		ű.	14		*)	**)
NRR tertbg/unsu r	0, <b>4</b> 1 0	0,41 0	0,398	0,443	0,40 9	0,41 0	0,41 8	0,409	0,421
NRR tertbg/ pertanyaan	0,41 0	0,41	0,398	0,443	0,40 9	0,41 0	0,41 8	0,409	0,421
NRR / pertanyaan	3,69 4	3,69 4	3,581	3,984	3,67 7	3,69 4	3,75 8	3,677	3,790
SNilai /Unsur	229	229	222	247	228	229	233	228	235
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	4	4	3	4	3	4	4	4	3
58	3	3	3	4	4	4	4	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3 4	4
54 55	4	4	4	4	4	4	4	3	4
53	4	4	3	4	3	3	4	4	4
52	4	4	3	4	3	4	4	4	4
51	3	2	3	4	3	3	3	3	
50	3	3	3	4	3	3	4	4	
49	3	3	3	4	3	3	4	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	3	4	3	4	4	4	4

#### Keterangan:

NRR tertimbang

- U1 s.d. U14 = 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

No. rata Kesesuaian 3,694 U1 Persyaratan U2 Prosedur Pelayanan 3,694 U3 Kecepatan Pelayanan 3,581 Kesesuaian/ 3,984 U4 Kewajaran Biaya Kesesuaian 3,677 U5 Pelayanan Kompetensi Petugas U6 3,694 Perilaku Petugas 3,758 U7 Pelayanan Penanganan 3,677 U8 Pengaduan Kualitas Sarana dan 3,790 U9 Prasarana

**Unsur Pelayanan** 

= NRR per unsur x 0,111

Jumlah kuesioner yang terisi

93,19

Rata-

Mutu	Pelayanan	Sangat	
		Baik	
		Dair	

	Nilai Unsur Pelayanan											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
IKM per unsur	3,694	3,694	3,581	3,984	3,677	3,694	3,758	3,677	3,790			
Kategori	Α	Α	Α	А	Α	Α	А	Α	А			
IKM Unit Layanan		A A		1	93,19		Sanga	t Baik	2			

**IKM UNIT PELAYANAN:**