



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN KEBAKARAN

KABUPATEN TAPIN

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN 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 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
ANALISIS 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
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Hasil Pengolahan Data	19

BAB I

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 mengamalkan 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 :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. 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.

BAB II

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 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner dengan Media Elektronik yang disebarakan 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 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Januari-Februari 2024	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2024	20

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 123 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	81
		PEREMPUAN	42
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0
		SLTP	0
		SLTA	4
		DIII	42
		SI	73
		S2	4
3	PEKERJAAN	PNS	45
		TNI	0
		SWASTA	0
		WIRSAUSAHA	0
		LAINNYA	78

4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENEGAKAN PERATURAN DAERAH, KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT SERTA PERLINDUNGAN MASYARAKAT	89
		LAYANAN PEMADAM KEBAKARAN, PENYELAMATAN DAN EVAKUASI	34

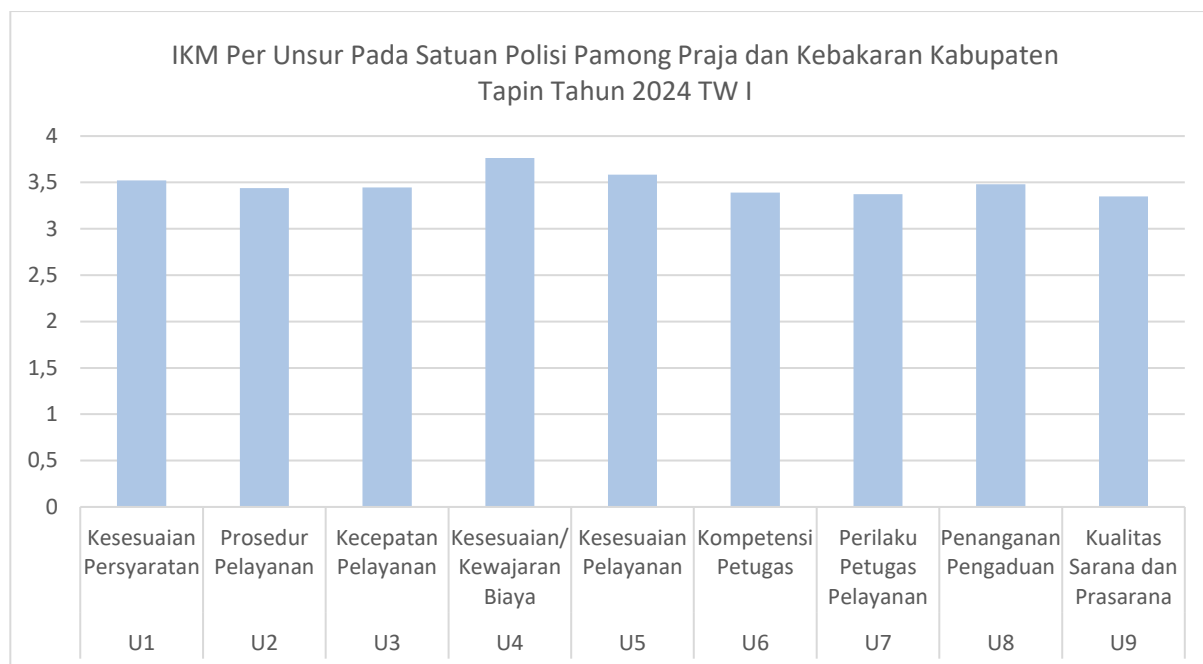
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,520	3,439	3,447	3,764	3,585	3,390	3,374	3,480	3,350
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	87,08					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 :

- Kualitas sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,350. Selanjutnya Perilaku Petugas pelayanan yang mendapatkan nilai 3,375 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kompetensi petugas termasuk tiga unsur terendah.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,764 dari unsur layanan, dan Kesesuaian Pelayanan serta Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,585 dan 3,520.

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. Peralatan yg digunakan anggota damkar kurang memadai, dengan peralatan seadanya mereka melakukan evakuasi ular, padahal resikonya besar
2. Perlu armada baru, karena jalan menuju ke desa / perkampungan sangat kecil dan kabel listrik dan kabel parabola sangat rendah.
3. Lebih meningkatkan pelayan dgn memperbanyak pelatihan bagi semua petugas pemadam, non pemadam, evakuasi dan penyelamatan
4. agar layanan tambah cepat dalam mengatasi masalah sosial
5. lebih dekat dengan masyarakat terima keluhan dan kesah nya 🙏
6. Agar lebih di perhatikan dan di tingkatkan etika dan adab junior kepada atasan dan seniornya.
7. Kalau bisa pelayanan sesuai sop
8. A. Pastikan penegakan hukum adil dan proporsional.
B. Edukasi masyarakat tentang peraturan dan hak mereka.
C. Libatkan masyarakat dalam penegakan hukum.
D. Fokus pada pencegahan melalui program sosial dan pendidikan.
E. Bangun sarana publik yang aman dan nyaman.
F. Gunakan mediasi untuk penyelesaian konflik.
G. Perkuat sistem hukum dan peraturan daerah.
H. Evaluasi terus-menerus dan dapatkan umpan balik masyarakat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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.

4.3 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 87,08.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode TW I, mulai Januari hingga maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,08.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kualitas sarana dan Prasarana, Perilaku Petugas pelayanan, kompetensi petugas.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,764 dari unsur layanan, dan Kesesuaian Pelayanan serta Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,585 dan 3,520.

Rantau, 3 April 2024

Plt. Kepala Satuan



Fiqri Irmawan, S.STP

NIP. 19770409 199511 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN KEBAKARAN
KABUPATEN TAPIN**

SIAP MELAYANI LAPORAN GANGGUAN KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT SERTA
PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN

umpeg.polppkar.tapin@gmail.com | @sdpk.kab.kota tapin | sdpk.kab.kota tapin

SKM SATPOL PP DAMKAR

Pilih layanan yang di terima :

umpeg.polppkar.tapin@gmail.com [Ganti akun](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

☐ Rekam umpeg.polppkar.tapin@gmail.com sebagai email yang disertakan dengan respons saya

JENIS PELAYANAN *

Pilih Jenis pelayanan yang anda terima :

Pilih

LAYANAN PENEGAKAN PERATURAN DAERAH, KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT SERTA PERLINDUNGAN MASYARAKAT

LAYANAN PEMADAM KEBAKARAN, PENYELAMATAN DAN EVAKUASI

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.



SKM SATPOL PP DAMKAR

umpeg.polppkar.tapin@gmail.com [Ganti akun](#)



Alamat email Anda akan direkam saat formulir ini dikirimkan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

LAYANAN PENEGAKAN PERATURAN DAERAH, KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT SERTA PERLINDUNGAN MASYARAKAT

Bagaimana menurut anda tentang kemudahan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan ? *

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Cukup Mudah
- ☐ Sulit

Bagaimana menurut anda tentang Kejelasan prosedur pelayanan ? *

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Cukup Mudah
- ☐ Sulit

Bagaimana menurut anda tentang kecepatan pelayanan yang diberikan ? *

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Lambat

Bagaimana menurut anda tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ? *

- ☐ Tanpa Biaya (Gratis)
- ☐ Murah
- ☐ Mahal

Apakah jenis pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan anda ? *

- ☐ Sangat Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai

Bagaimana menurut anda tentang kemampuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ Sangat Mampu
- ☐ Mampu
- ☐ Kurang Mampu
- ☐ Tidak Mampu

Bagaimana menurut anda tentang perilaku Pegawai dalam memberikan pelayanan ? *

- ☐ Sangat Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Humanis
- ☐ Kurang Sopan

Apakah pelayanan yang anda terima sudah sesuai dengan standart pelayanan ? *

- ☐ Sangat Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai

Bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? *

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Tidak Baik

Saran dan Masukan : *

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



SKM SATPOL PP DAMKAR

umpeg.polppkar.tapin@gmail.com [Ganti akun](#)



Alamat email Anda akan direkam saat formulir ini dikirimkan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

LAYANAN PEMADAM KEBAKARAN DAN NON KEBAKARAN, EVAKUASI DAN PENYELAMATAN

PELAYANAN : *

- ☐ Pemadam Kebakaran
- ☐ Non Kebakaran
- ☐ Evakuasi
- ☐ Penyelamatan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan di Bidang Pemadam Kebakaran, dengan jenis pelayanannya ? *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Bidang Pemadam Kebakaran ? *

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

Bagaimana respon time dari petugas damkar setelah laporan di sampaikan ? *

- ☐ Lambat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Bidang Pemadam Kebakaran ? *

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Bidang Pemadam Kebakaran ? *

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis (Tanpa Biaya)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Bidang Pemadam Kebakaran ? *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas di Bidang Pemadam Kebakaran Pelayanan ? *

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas di Dinas Pemadam Kebakaran dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? *

- ☐ Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di Bidang Pemadam Kebakaran ? *

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Bidang Pemadam Kebakaran ? *

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☐ Dikelola Dengan Baik

Saran dan Masukan : *

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

2. Hasil Olah Data SKM

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN :

Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran
Kabupaten Tapin

1. LAYANAN PENEGAKAN PERATURAN
DAERAH, KETERTIBAN UMUM DAN
KETENTRAMAN MASYARAKAT SERTA
PERLINDUNGAN MASYARAKAT

2. LAYANAN PEMADAM KEBAKARAN,
PENYELAMATAN DAN EVAKUASI

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
2	4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
4	3	3	4	4	3	3	2	3	3
5	3	3	3	4	3	3	2	3	3
6	4	4	4	4	3	4	4	3	4
7	4	4	3	4	4	4	4	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	2	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	3	3	3	3
16	4	4	3	4	4	4	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	4	4	3	4	4	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	2	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	3	2	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	4	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4
33	4	4	4	4	4	3	4	4	3
34	3	3	3	4	3	3	2	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	3	3	3	4	4
37	4	4	4	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3

39	4	2	4	4	3	3	4	4	4
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	3	4	4	4	4
42	4	4	3	4	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	3	4	3	3
44	4	3	4	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	2	3	3	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	4	4	3	3	3	3	2	4	4
52	4	4	3	4	3	3	2	3	4
53	4	4	3	4	3	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	2	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	4	4	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	4	3	3
63	4	4	4	4	4	3	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	4	4	3	4	3	3	4	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	3	4	3	3	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3	3	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	2	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	4	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	2	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	4	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	2	2	3	4	3	3	2	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	3	4	3	4	3	4	4	3
92	3	4	3	3	4	4	3	4	2
93	4	3	3	3	4	3	3	3	2

94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	4	3	3	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	4	3	3	3	2
100	3	3	3	3	4	3	3	4	2
101	3	3	3	3	4	3	3	3	2
102	3	3	4	4	4	3	3	4	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	3	3	3	4	2	1	4	2
105	3	4	4	4	4	3	3	3	1
106	4	4	3	3	4	3	3	3	1
107	3	3	3	3	4	4	3	3	2
108	4	4	4	4	4	4	4	4	3
109	4	4	3	3	4	2	3	4	2
110	2	3	3	3	4	3	4	3	1
111	3	3	3	3	4	3	3	3	3
112	3	3	4	3	4	3	3	3	3
113	3	3	3	3	4	3	3	3	3
114	3	3	3	3	4	3	3	3	2
115	3	3	3	3	4	3	1	3	2
116	3	3	3	3	4	3	3	3	3
117	3	3	3	3	4	3	4	4	3
118	3	3	3	3	4	3	3	3	3
119	3	3	4	3	3	3	4	4	4
120	3	1	3	3	4	3	3	3	3
121	3	3	3	3	4	3	3	3	3
122	4	4	4	4	4	4	3	3	4
123	4	3	4	4	4	3	4	4	4
SNilai /Unsur	433	423	424	463	441	417	415	428	412
NRR / pertanyaan	3,520	3,439	3,447	3,764	3,585	3,390	3,374	3,480	3,350
NRR tertbg/ pertanyaan	0,391	0,382	0,383	0,418	0,398	0,377	0,375	0,387	0,372
NRR tertbg/unsur	0,391	0,382	0,383	0,418	0,398	0,377	0,375	0,387	0,372
IKM Unit pelayanan							*) 3,483	**) 87,082	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM = Jumlah NRR IKM tertimbang
- *) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- **) = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,520
U2	Prosedur Pelayanan	3,439
U3	Kecepatan Pelayanan	3,447
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,764
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,585
U6	Kompetensi Petugas	3,390
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,374
U8	Penanganan Pengaduan	3,480
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,350

IKM UNIT PELAYANAN :	87,08
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	Baik	B
-------------------------	-------------	----------