



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN KEBAKARAN KABUPATEN TAPIN TAHUN 2025

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 2025 (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	April 2025	10
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2025	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	juni 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dikarenakan menggunakan survei melalui kuisisioner 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 186 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	131
		PEREMPUAN	55
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0
		SLTP	0
		SLTA	73
		DIII	20
		S-1	90
		S-2	3
3	PEKERJAAN	ASN	68
		TNI	0
		SWASTA	46
		WIRUSAHA	35
		LAINNYA	37
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN KEPEGAWAIAN	18
		LAYANAN PENEGAKAN PERATURAN DAERAH, KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT SERTA PERLINDUNGAN MASYARAKAT	96
		LAYANAN PEMADAM KEBAKARAN, PENYELAMATAN DAN EVAKUASI	72

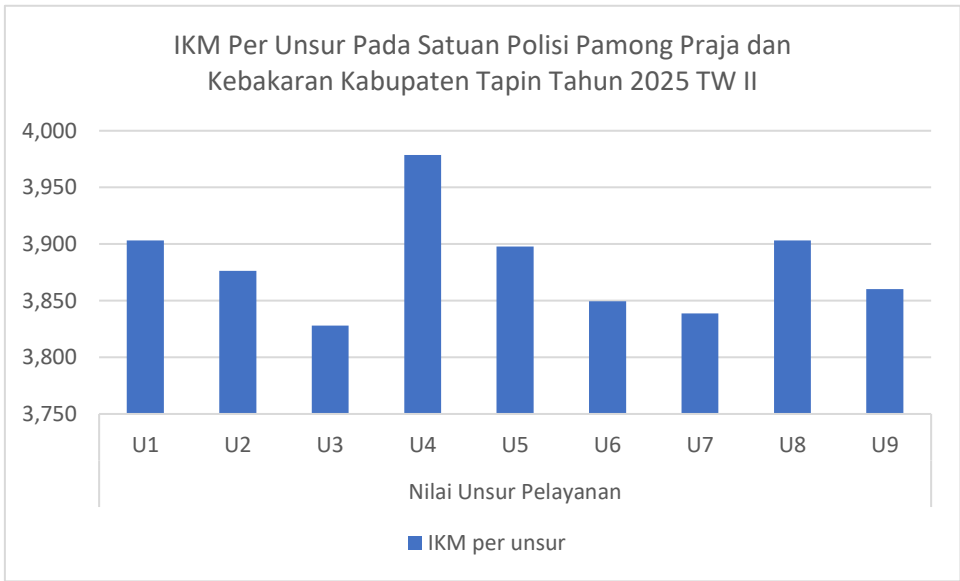
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,903	3,876	3,828	3,978	3,898	3,849	3,839	3,903	3,860
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97,04					Sangat 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 3,828. Selanjutnya Perilaku Petugas Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,839 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 3,978 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan serta Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,903 dan 3,903.

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:

- Sarana dan Prasarana
 - Penambahan fasilitas umum dan sarana pendukung operasional.
 - Peningkatan kebersihan dan kenyamanan ruang kantor/lokasi layanan.
 - Diperlukan fasilitas kamar kecil yang lebih baik dan bersih.
- Sumber Daya Manusia & Kesejahteraan
 - Peningkatan pelatihan dan kemampuan public speaking untuk personel Satpol PP.
 - Penekanan pada nilai kedisiplinan, pelayanan humanis, dan profesionalisme.

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 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.

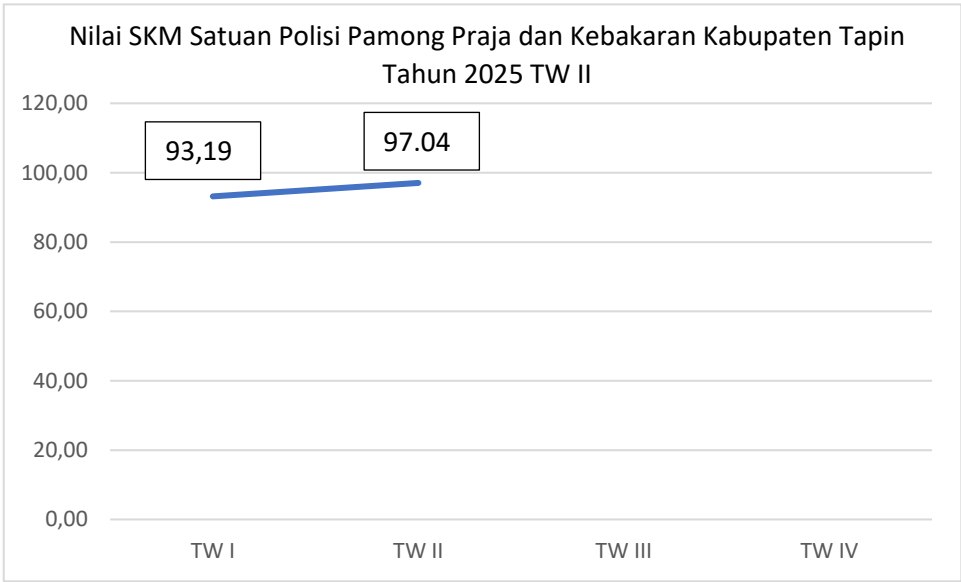
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal bersama Sekretaris dengan seluruh Kepala Bidang dilingkungan Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin pada tanggal 17 juli 2025 (berita acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan pelayanan	a. Memaksimalkan petugas pengelola aduan.			√		Bidang Trantinbum dan Bidang Pemadam Kebakaran
		b. Membentuk tim reaksi cepat (TRC).			√		Bidang Trantinbum
		c. Memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada untuk tiba di lokasi.			√		Bidang Pemadam Kebakaran
2	Perilaku petugas	Pemberian arahan kepada anggota sebelum pelaksanaan tugas.			√		Bidang Trantinbum
3	Kompetensi petugas	Meningkatkan pengetahuan petugas terkait topoksinya			√		Bidang Trantinbum ,Bidang Pemadam Kebakaran, Bidang

							linmas dan bangtas, bidang gakda
--	--	--	--	--	--	--	---

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 II Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Tapin Mendapatkan nilai 97.04.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode TW II mulai April hingga Juni 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 97,04.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan Pelayanan, Perilaku Petugas, Kompetensi Petugas.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,978 dari unsur layanan, dan Kesesuaian Persyaratan serta Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,903 dan 3,903.

Dibuat di Rantau
Pada tanggal 7 Juli 2025
Plt. Kepala,

Fiqri Irmawan, S.STP
Pembina Utama Muda / IVc
NIP 197704091995111001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

PertanyaanJawaban256Setelan

Bagian 1 dari 4

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SATPOLPP DAMKAR TW II TAHUN 2025

B I U ↺ ↻

Deskripsi formulir

Formulir ini otomatis mengumpulkan email dari semua responden. [Ubah setelan](#)

JENIS KELAMIN *

☐ Laki - Laki

☐ Perempuan

PENDIDIKAN *

☐ SD

☐ SLTP

☐ SLTA

☐ D-III

☐ S-1

☐ S-2

PEKERJAAN *

☐ ASN

☐ TNI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ Lainnya...

JENIS PELAYANAN *

Pilih layanan yang di terima :

☐ LAYANAN PENEGAKAN PERATURAN DAERAH, KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKA...

☐ LAYANAN PEMADAM KEBAKARAN, PENYELAMATAN DAN EVAKUASI

Bagaimana menurut anda tentang kejelasan prosedur pelayanan ? *

4. Sangat Mudah
3. Mudah
2. Cukup Mudah
1. Sulit

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

Bagaimana menurut anda tentang kemudahan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan ? *

4. Sangat Mudah
3. Mudah
2. Cukup Mudah
1. Sulit

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

Bagaimana menurut anda tentang kecepatan pelayanan yang diberikan ? *

4. Sangat Cepat
3. Cepat
2. Kurang Cepat
1. Lambat

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

Bagaimana menurut anda tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ? *

4. Tanpa Biaya (Gratis)
3. Murah
2. Cukup Murah
1. Mahal

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

Tr

Tr

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

4. Sangat Sesuai
3. Sesuai
2. Kurang Sesuai
1. Tidak Sesuai

4

3

2

1

Tr

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

4. Sangat Mampu
3. Mampu
2. Kurang Mampu
1. Tidak Mampu

4

3

2

1

Tr

Bagaimana menurut anda tentang perilaku Pegawai dalam memberikan pelayanan ? *

4. Sangat Sopan
3. Sopan
2. Kurang Sopan
1. Tidak Sopan

4

3

2

1

Tr

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

4. Sangat Sesuai
3. Sesuai
2. Kurang Sesuai
1. Tidak Sesuai

4

3

2

1

Tr

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

4. Sangat Baik
3. Baik
2. Kurang Baik
1. Tidak Baik

4

3

2

1

Tr

Saran dan Masukan : *

Teks jawaban panjang

PertanyaanJawaban312Setelan

FORM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

B I U G X

BIDANG PEMADAM KEBAKARAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN KEBAKARAN

Nama

Teks jawaban singkat

Wajib diisi

Nomor Handphone *

Teks jawaban singkat

Alamat Lokasi Kejadian / lokasi kegiatan:

Teks jawaban singkat

Tanggal Kejadian / Laporan / pelaksanaan kegiatan *

Bulan, hari, tahun

nama instansi/lembaga/yayasan/badan hukum atau lainnya yang mendapatkan layanan edukasi/sosialisasi/simulasi/inspeksi/lainnya

Teks jawaban singkat

Kejadian yang dilaporkan/kegiatan yang dilaksanakan ? *

☐ Pencegahan dan Penanganan Kebakaran

☐ Penyelamatan (evakuasi ular dan binatang lainnya yang mengganggu, pohon tumbang, penyelamatan or...

☐ Sosialisasi / Pelatihan / Edukasi / Simulasi / Evakuasi / Inspeksi

☐ Lainnya

Regu yang menindaklanjuti Laporan / Melaksanakan Kegiatan / Pemberi Materi

☐ Regu 1

☐ Regu 2

☐ Regu 3

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu terkait tentang kemudahan pelaporan kejadian, permohonan bantuan dan mendapatkan pelayanan ? *

☐ Baik Sekali

☐ Baik

☐ Biasa Saja

☐ Rumit

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu mengenai kecepatan anggota dalam menindaklanjuti laporan (dari pelaporan sampai dengan keberangkatan hingga ke Lokasi Kejadian atau ketepatan waktu pemberian edukasi dan pelatihan / lainnya sesuai jadwal) ?

☐ Baik Sekali dan Geroep

☐ Baik

☐ Biasa Saja

☐ Lambat dan Membahayakan Pengguna Layanan atau tidak tepat waktu

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas pelayanan dari anggota lapangan kami terkait dengan kesopanan dan keramahan ? *

☐ Ramah Sekali dan membantu serta solutif

☐ Baik dan menolong

☐ Biasa saja

☐ Cuek dan tidak ramah

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas pelayanan dari anggota lapangan kami terkait dengan kesopanan dan keramahan ? *

☐ Ramah Sekali dan membantu serta solutif

☐ Baik dan menolong

☐ Biasa saja

☐ Cuek dan tidak ramah

Bagaimana Pendapat Bapak / Ibu tentang Kompetensi / Kemampuan Petugas Kami dalam Pelayanan (penyelesaian kegiatan dan petugas admin kami serta pemberi materi) ?

☐ Baik Sekali dan Menguasai Keadaan

☐ Baik

☐ Biasa Saja

☐ Kurang dan Terkesan Seadanya

Bagaimana Pendapat Bapak / Ibu tentang kualitas Sarana Prasarana Kami *

☐ Baik

☐ Cukup

☐ Kurang

☐ Buruk

Adakah pungutan/Gratifikasi, bentuk permintaan upah dari anggota terkait layanan kami? *

☐ Ya

☐ Tidak

Kritik dan Saran serta Masukkan Anda sebagai pelapor untuk peningkatan kualitas pelayanan kami dalam melaksanakan tugas

Teks jawaban panjang

Tt

2. Hasil Olah Data SKM

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

UNIT : SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN KEBAKARAN
PELAYANAN KABUPATEN TAPIN
JENIS LAYANAN :
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	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	2	2	3	4	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	4	4	4	4	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	4	3	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	2	2	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	4	3	4	3	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	3	3	4	3	4	3	3	3
26	4	4	3	4	3	3	4	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	4	4	4	4	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	4	4	4	3	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4

41	4	4	3	4	4	3	4	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	4	4	4	4	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	3	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4	3	3	4
47	3	4	3	4	4	3	3	3	4
48	3	3	4	2	1	3	3	3	3
49	2	4	3	4	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	4	3	3	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	3	4	4	3	4	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	3	4	4	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	3	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	3	4	4	3	3	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	4	4	3	3	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4

101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	3	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	3	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	3	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	3	3	4	4	3	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	3	4	4	4	4	4	4
140	4	3	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	3	4	4	4	3	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	3	4	4	3	3	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	3	3	4	4	3	3	4	4
148	4	4	3	4	4	3	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	3	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	3	3	4	4	3	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	3	4	4	3	3	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	3
160	4	3	4	4	4	3	3	4	4

161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	3	4	4
170	4	4	4	4	4	4	3	4	4
171	4	4	4	4	4	4	3	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	2
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	726	721	712	740	725	716	714	726	718
NRR / pertanyaan	3,903	3,876	3,828	3,978	3,898	3,849	3,839	3,903	3,860
NRR tertbg/ pertanyaan	0,434	0,431	0,425	0,442	0,433	0,428	0,427	0,434	0,429
NRR tertbg/unsur	0,434	0,431	0,425	0,442	0,433	0,428	0,427	0,434	0,429
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3,882	97,043

Keterangan :

- 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
- NRR tertimbang = Jumlah kuesioner yang terisi
- = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,903
U2	Prosedur Pelayanan	3,876
U3	Kecepatan Pelayanan	3,828
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,978
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,898
U6	Kompetensi Petugas	3,849
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,839
U8	Penanganan Pengaduan	3,903
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,860

IKM UNIT PELAYANAN :	97,04
----------------------	-------

Mutu Pelayanan :	Sangat Baik
------------------	-------------

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,903	3,876	3,828	3,978	3,898	3,849	3,839	3,903	3,860
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97,04					Sangat Baik			