LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN KAB PAMEKASAN

2025

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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**
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA **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. 14
2. Hasil Pengolahan Data 13
3. 15

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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 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 Pemadam Kebakaran Kabupaten Pamekasan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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 Pmong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Pamekasan.

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;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

BAB II PENGUMPULAN

DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Pamekasan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Pamekasan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 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 Pemadam Kebakaran Kabupaten Pamekasan 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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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).
10. **Transparasi Pelayanan** : Penyelenggara pelayanan yang bersifat terbuka, sehingga masyarakat dapat mengetahui proses pelayanan tersebut dengan mudah dan jelas.
11. **Intergitas Petugas** : Sikap konsisten dalam menjalankan tugas dengan jujur, bertanggung jawab dan menjunjung nilai etika.

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 dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Mei 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Mei 2025	14

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Pamekasan. Untuk melakukan survei kepuasaan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei yaitu untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Pamekasan. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 60 orang.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Sampel Minimal	=	60
Populasi	=	52
Jumlah Sampel Sesungguhnya	=	60
Jenis Kelamin	Jumlah	
Laki-Laki	38	63%
Perempuan	22	37%
	60	
Pendidikan		
SD ke Bawah		0%
SLTP/SMP	3	5%
SLTA/SMA	31	52%
D/III		0%
S1	23	38%
S2	3	5%
	60	
Pekerjaan	Jumlah	
PNS	18	30%
TNI		0%
POLRI	2	3%
Swasta	16	27%
Wirausaha	13	22%
Lainnya	11	18%
	60	
Jenis Layanan	Jumlah	
Layanan Damkar	15	25%
Layanan Trantibum	15	25%
Layanan Gakda	15	25%
Layanan Pengaduan	15	25%

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

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

SNilai /Unsur	185	198	188	230	192	189	191	162	216	194	202
NRR / pertanyaan	3.083	3.300	3.133	3.833	3.200	3.150	3.183	2.700	3.600	3.233	3.367
NRR tertbg/ pertanyaan	0.342	0.366	0.348	0.426	0.355	0.350	0.353	0.300	0.400	0.359	0.374
Kategori Per Unsur	**B**	**B**	**B**	**A**	**B**	**B**	**B**	**C**	**A**	**B**	**B**
								*)			**)
IKM Unit pelayanan								**3.972**			**99.299**

Keterangan :

- U1 s.d. U11 = 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

No.	Unsur Pelayanan			Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan			3.083
U2	Prosedur Pelayanan			3.300
U3	Kecepatan Pelayanan			3.133
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			3.833
U5	Kesesuaian Pelayanan			3.200
U6	Kompetensi Petugas			3.150
U7	Perilaku Petugas Pelayanan			3.183
U8	Penanganan Pengaduan			2.700
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana			3.600
U10	Transparasi Pelayanan			3.233
U11	Integritas Petugas			3.367

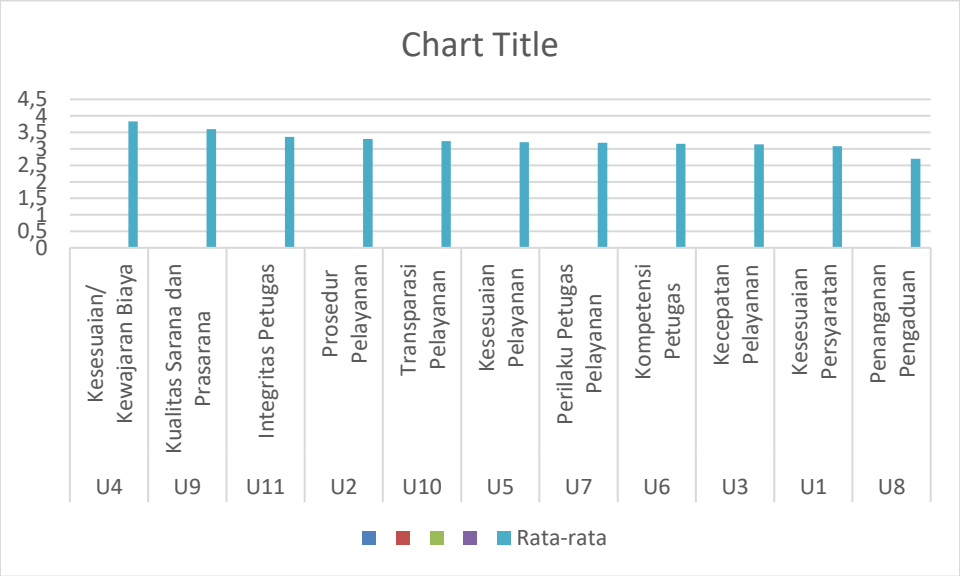
IKM UNIT PELAYANAN : 99.30

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.833
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.600
U11	Integritas Petugas	3.367
U2	Prosedur Pelayanan	3.300
U10	Transparasi Pelayanan	3.233
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.200
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.183
U6	Kompetensi Petugas	3.150
U3	Kecepatan Pelayanan	3.133
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.083
U8	Penanganan Pengaduan	2.700

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



1.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,7. Selanjutnya Kesesuaian Pelayanan dengan nilai 3 dan Kecepatan Pelayanan dengan nilai 3,1.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian / Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,8. Kualitas Sarana dan Prasarana mendapat nilai 3,6 dan Intergritas Petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

Dari analisis tersebut diatas, maka diberikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan lagi penanganan pengaduan yang masuk baik melalui surat, sosial media dan/atau *whatsapp;*

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

2. Memberikan pembinaan bagi petugas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik;
3. Meningkatkan kedisiplinan dan ketepatan waktu dalam pelayanan sehingga pelayanan menjadi maksimal.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

BAB IV

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Pamekasan periode sebelumnya menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

NO	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.9
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.6
U11	Integritas Petugas	3.4
U2	Prosedur Pelayanan	3.4
U10	Tranparasi Pelayanan	3.3
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.2
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.1
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.1
U3	Kecepatan Pelayanan	3.1
U6	Kompetensi Petugas	3.1
U8	Penanganan Pengaduan	2.7

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Pamekasan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode sebelumnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Penanganan Pengaduan	Belum	Hambatan yang terjadi, dikarenakan banyaknya pengaduan yang tidak melalui satu pintu pengaduan, sehingga kesulitan untuk pengadministrasian pengaduan yang masuk	
2	Kompetensi Petugas	Sudah	Pengarahan kepada petugas pelayanan, khususnya dalam konteks penilaian kompetensi, mencakup kemampuan untuk memberikan penjelasan yang jelas dan efektif mengenai proses, tujuan, dan ekspektasi penilaian, serta memberikan umpan balik yang membangun	
3	Kecepatan Pelayanan	Sudah	Pengaduan yang masuk tidak melalui satu pintu, sehingga banyak pengaduan yang masuk langsung melalui bidang, namun bukan berarti pengaduan tidak terlayani	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Pamekasan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang meningkat dari tahun sebelumnya dengan nilai SKM 99,28 pada tahun 2024 menjadi 99,30 pada tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Kesesuaian Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Pamekasan menindaklanjuti 2 unsur terendah pada periode sebelumnya.

Pamekasan, 30 Juni 2025
KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
DAN PEMADAM KEBAKARAN
KABUPATEN PAMEKASAN



MOH. YUSUF WIBISENO, S.Sos., M.M.
Pembina Tingkat I / IVb
NIP. 19700311 199803 1 012

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN PAMEKASAN

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00 * ☐ 13.00 – 17.00 *

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : .....Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ PNS ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA ..... *(Sebutkan)*

Jenis Layanan yang diterima : PENANGANAN PELAYANAN PEMADAMAN KEBAKARAN

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4

	P*)
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparasi pelayanan yang diberikan	
a. Standar pelayanan tidak dipublikasikan	1
b. Standar pelayanan dipublikasikan Sebagian	2
c. Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya	3
d. Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya dan jelas	4
11. Bagaimana integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	
a. Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan	1
b. Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat, namun disertai dengan permintaan imbalan yang tidak sesuai dengan etika dan integritas profesi	2
c. Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, menunjukkan kepatuhan terhadap prosedur dan prinsip integritas	3
d. Petugas pelayanan memberikan pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, serta melaksanakannya dengan cepat dan efisien, tanpa melanggar integritas atau etika kerja	4

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

2. Hasil Olah Data SKM

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

UNIT PELAYANAN : SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN
JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4
7	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	3
10	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
11	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
12	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3
13	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
14	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
15	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4
21	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
22	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
23	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
24	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
25	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3
28	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3
29	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3
30	3	3	3	4	2	3	3	1	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
32	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
33	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
35	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
36	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4
37	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
39	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4
40	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3
41	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
46	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
47	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3
51	3	4	4	4	3	3	3	1	4	4	4
52	2	4	4	4	3	3	3	1	4	4	4
53	2	4	4	4	3	3	3	1	4	4	3
54	3	3	4	4	3	3	4	1	4	3	4

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

U7	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
58	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
59	3	3	3	4	4	3	4	1	4	4	4
60	4	4	3	4	3	3	4	1	4	3	3
SNilai /Unsur	185	198	188	230	192	189	191	162	216	194	202
NRR / pertanyaan	3.083	3.300	3.133	3.833	3.200	3.150	3.183	2.700	3.600	3.233	3.367
NRR tertbg/ pertanyaan	0.342	0.366	0.348	0.426	0.355	0.350	0.353	0.300	0.400	0.359	0.374
Kategori Per	B	B	B	A	B	B	B	C	A	B	B
								*)			**)
IKM Unit pelayanan								**3.972**			**99.299**

Keterangan :

- U1 s.d. U11 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Uns = Jumlah nilai per unsur dibagi
- = Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimba = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan			Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan			3.083
U2	Prosedur Pelayanan			3.300
U3	Kecepatan Pelayanan			3.133
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya			3.833
U5	Kesesuaian Pelayanan			3.200
U6	Kompetensi Petugas			3.150
U7	Perilaku Petugas Pelayanan			3.183
U8	Penanganan Pengaduan			2.700
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana			3.600
U10	Transparasi Pelayanan			3.233
U11	Integritas Petugas			3.367

99.30

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

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

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
Tidak Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	11.67	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	8.33	3.33	10.00	0.00	3.33	6.67	1.67	16.67	0.00	6.67	0.00
Baik	75.00	63.33	66.67	16.67	73.33	71.67	78.33	61.67	40.00	63.33	63.33
Sangat Baik	16.67	33.33	23.33	83.33	23.33	21.67	20.00	10.00	60.00	30.00	36.67
Kosong	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Persent	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Respon	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0
Kurang Baik	5	2	6	0	2	4	1	10	0	4	0
Baik	45	38	40	10	44	43	47	37	24	38	38
Sangat Baik	10	20	14	50	14	13	12	6	36	18	22
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Respon	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara