



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN PURBALINGGA
TAHUN 2024**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, laporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), yang dilaksanakan dengan tujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Satpol PP dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Survei ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari masyarakat yang berinteraksi langsung dengan Satpol PP dalam berbagai kegiatan penegakan Peraturan Daerah, pengawasan ketertiban umum, pelayanan kebakaran maupun non kebakaran dan pelayanan publik lainnya. Data yang terkumpul diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang aspek-aspek yang perlu diperbaiki maupun yang sudah berjalan dengan baik.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan membutuhkan masukan serta kritik yang konstruktif untuk perbaikan di masa yang akan datang. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan partisipasi dan dukungan dari semua pihak agar pelayanan Satpol PP dapat terus meningkat dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja.

Purbalingga, 03 Desember 2024
KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN PURBALINGGA


SUTRISNO, S.Sos
NIP. 19690711 199003 1 0074

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, laporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), yang dilaksanakan dengan tujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Satpol PP dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

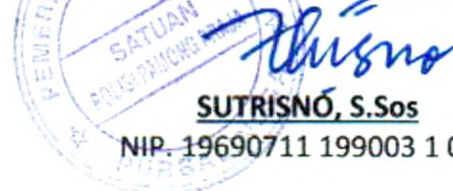
Survei ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari masyarakat yang berinteraksi langsung dengan Satpol PP dalam berbagai kegiatan penegakan Peraturan Daerah, pengawasan ketertiban umum, pelayanan kebakaran maupun non kebakaran dan pelayanan publik lainnya. Data yang terkumpul diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang aspek-aspek yang perlu diperbaiki maupun yang sudah berjalan dengan baik.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan membutuhkan masukan serta kritik yang konstruktif untuk perbaikan di masa yang akan datang. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan partisipasi dan dukungan dari semua pihak agar pelayanan Satpol PP dapat terus meningkat dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja.

Purbalingga, 03 Desember 2024

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN PURBALINGGA



SUTRISNO, S.Sos
NIP. 19690711 199003 1 007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- C. Maksud dan Tujuan

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

- A. Pelaksanaan SKM
- B. Metode Pengumpulan Data
- C. Lokasi Pengumpulan Data
- D. Waktu Pelaksanaan SKM
- E. Penentuan Jumlah Responden

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

- A. Jumlah Responden SKM
- B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

- A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan
- B. Rencana Tindak Lanjut
- C. Tren Nilai SKM

BAB V KESIMPULAN

LAMPIRAN

- A. Kuesioner
- B. Jenis Layanan
- C. Grafik Jumlah Data
- D. Hasil Pengolahan Data

BAB I PENDAHULUAN

A. 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 mengamankan 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 Kabupaten Purbalingga 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 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.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

C. 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 Kabupaten Purbalingga

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

A. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Purbalingga dengan memajang Kode QR yang langsung terhubung ke aplikasi Alpukat atau berkunjung pada link skm.purbalinggakab.go.id untuk pengisian survey sesuai layanan yang diberikan. Kode QR ditempatkan di Kantor Satpol PP Kabupaten Purbalingga, Pos Damkar Purbalingga, Pos Damkar Bobotsari, Pos Damkar Rembang dan mobil Damkar.

Selain pengisian dengan kode QR atau link, kami juga menyediakan pengisian questioner softfile/manual yang dapat diisi apabila responden tidak memiliki akses atau kesulitan untuk mengisi questioner melalui Kode QR maupun link.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan dan kuesioner yang dapat diakses menggunakan Google Lens pada Kode QR yang disediakan maupun mengunjungi link <https://skm.purbalinggakab.go.id/>. Kuesioner terdiri atas 12 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 Kabupaten Purbalingga yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Kemudahan 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. **Kesesuaian 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/kemampuan petugas** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku petugas pelaksana pemberi layanan** : Perilaku Pelaksana adalah sikap dan kesopanan 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. **Kualitas sarana dan prasarana pelayanan** : 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. **Transparansi petugas pemberi layanan** : Pelayanan public diselenggarakan secara terbuka kepada masyarakat sehingga dapat diakses oleh semua masyarakat yang membutuhkan
11. **Sikap integritas petugas pemberi layanan** : Petugas pelayanan dengan sikap yang berintegritas adalah petugas yang bertindak, bersikap dan berperilaku atas dasar nilai nilai luhur dan keyakinan

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Purbalingga, Pos Damkar Purbalingga, Pos Damkar Bobotsari, Pos Damkar Rembang dan tempat tempat sosialisasi lainnya pada waktu jam layanan diberikan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terkumpul dalam website <https://skm.purbalinggakab.go.id/> . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. 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	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-November 2024	70

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-Desember 2024	15

E. Penentuan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak dengan jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam 1 periode (1 semester) SKM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Purbalingga adalah 128 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

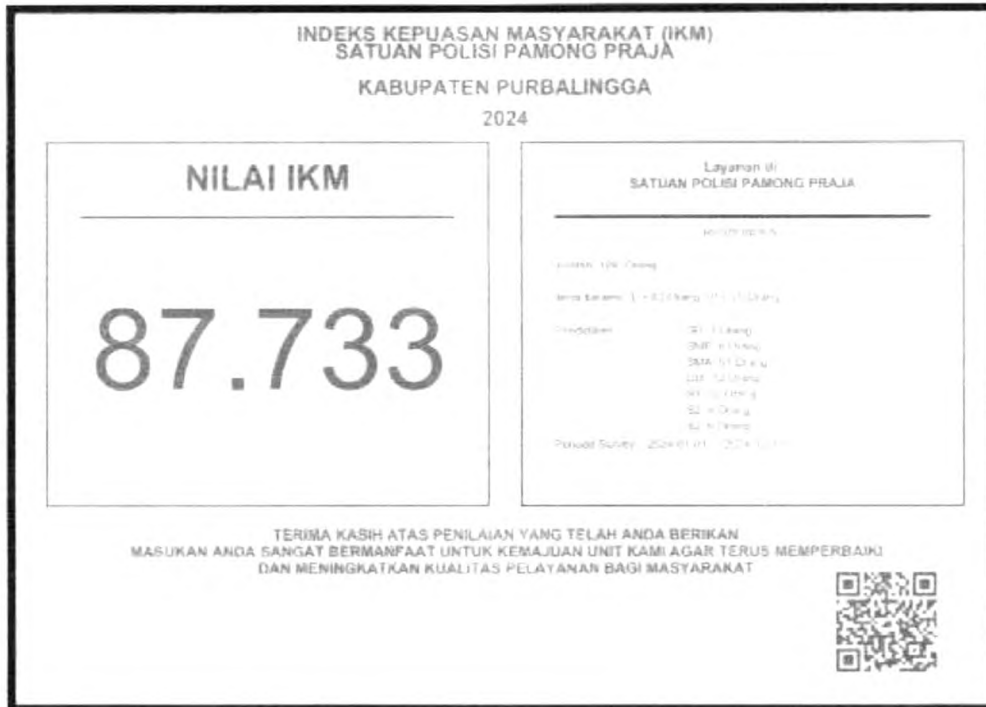
A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 128 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	63	49.2%
		PEREMPUAN	65	50.8%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	2.34%
		SLTP	6	4.69%
		SLTA	51	39.8%
		Diploma	12	9.38%
		SI	52	40,6%
		S2	4	3.13%
3	PEKERJAAN	PNS	27	21.09%
		TNI	2	1.56%
		POLRI	1	0.78%
		PPPK	7	5.47%
		KARYAWAN SWASTA	36	28.13%
		WIRUSAHA	12	9.38%
		PETANI	3	2.34%
		BURUH HARIAN LEPAS	2	1.56%
		IRT	5	3.91%
		PELAJAR/MAHASISWA	7	5.47%
LAINNYA	26	20.31%		
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENANGANAN GANGGUAN TIBUMTRANMAS	11	8.59%
		LAYANAN PENERIMA TAMU	32	25%
		LAYANAN KEBAKARAN	13	10.16%
		LAYANAN NON KEBAKARAN	72	56.25%

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan kuesioner yang diisi melalui aplikasi Alpukat atau link <https://skm.purbalinggakab.go.id/> mulai bulan Agustus s.d November pada semester II yang mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebanyak 87,733.



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Pemasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Layanan Gangguan Tibumtramas dan Linmas mendapat nilai IKM 87.286 dengan nilai B (Baik);
- Layanan Penerimaan Tamu mendapat nilai IKM 88.54 dengan nilai A (Sangat Baik);
- Layanan Kebakaran mendapat nilai IKM 86.53 dengan nilai B (Baik);
- Layanan Non Kebakaran mendapat nilai IKM 87.736 dengan nilai B (Baik).

Dari hasil survey tersebut terdapat beberapa unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah salah satunya pada unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan, sedangkan kelebihan unsur layanan yang diperoleh melalui SKM, Satpol PP mendapat nilai tertinggi pada unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang tidak dipungut biaya dan unsur kesopanan/keramahan petugas pemberi layanan.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik dalam jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Salah satu upaya memperbaiki layanan saat ini melaksanakan pemetaan dan perbaikan pada sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan. Jika dinilai tidak dapat diperbaiki maka perlu diganti dengan sarana prasarana yang baru yang diusulkan pada anggaran perubahan Tahun 2025 mendatang.

C. 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.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Purbalingga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,73.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur rendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana penunjang pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya penanganan layanan yang tidak dipungut biaya/gratis, kesopanan/keramahan pemberi layanan dan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner



**PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

Jln Alun-alun Utara No 2 Purbalingga Telp (0281) 893225, 891012 Ext. 121
Purbalingga 53311



FORM ISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Petunjuk pengisian : beri tanda (✓) pada jawaban yang dipilih

Data Responden:

Nama :
 Email / No. HP :
 Usia :
 Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
 Pendidikan : SD SMP SMA Diploma S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS POLRI Karyawan Swasta Wirausaha
 TNI PPPK Buruh Harian Lepas Pelajar/Mahasiswa
 IRT Petani Lainnya



Nama Layanan

Layanan Penanganan Gangguan Tibumtranmas dan Linmas Layanan Penerima Tamu
 Layanan Kebakaran Layanan Non Kebakaran

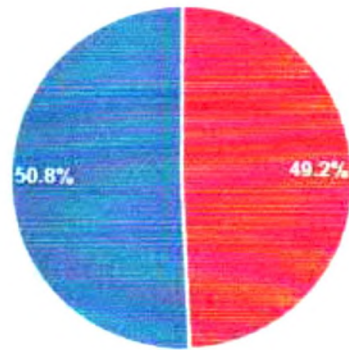
Kuesioner :

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</p> <p style="text-align: center;"> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> </p> <p>Sangat sesuai. Sesuai. Kurang sesuai. Tidak sesuai.</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p style="text-align: center;"> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> </p> <p>Sangat mudah. Mudah. Kurang mudah. Tidak mudah.</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p style="text-align: center;"> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> </p> <p>Sangat cepat. Cepat. Kurang cepat. Tidak cepat.</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p style="text-align: center;"> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> </p> <p>Gratis Murah Cukup mahal Sangat mahal</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p style="text-align: center;"> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> </p> <p>Sangat sesuai Sesuai Kurang sesuai Tidak sesuai</p>

<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. (kemampuan aplikasi, untuk pelayanan yang dilakukan secara online)</p>			
Sangat kompeten	Kompeten	Kurang kompeten	Tidak kompeten
<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. (Untuk pelayanan online : Bagaimana tampilan dan fungsi aplikasi, apakah mudah digunakan dan interaktif)</p>			
Sangat sopan dan ramah (layanan online : Sangat mudah dan interaktif)	Sopan dan ramah (layanan online : Mudah dan interaktif)	Kurang sopan dan ramah (layanan online : Kurang mudah dan interaktif)	Tidak sopan dan ramah (layanan online : Tidak mudah dan interaktif)
<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan.</p>			
Sangat Baik.	Baik.	Cukup.	Buruk.
<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p>			
Dikelola dengan baik.	Berfungsi kurang maksimal	Ada tetapi tidak berfungsi	Tidak ada.
<p>10. Seberapa transparan petugas dalam menjelaskan proses pelayanan?</p>			
Sangat Transparan	Transparan	Cukup Transparan	Kurang Transparan
<p>11. Apakah dalam memberikan pelayanan petugas telah menunjukkan sikap yang berintegritas ?</p>			
Sangat Berintegritas	Berintegritas	Cukup Berintegritas	Kurang Berintegritas
<p>Untuk peningkatan kualitas layanan yang kami berikan kepada Bapak/Ibu/Saudara silahkan meninggalkan Saran/Masukan kepada kami:</p>			
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>			

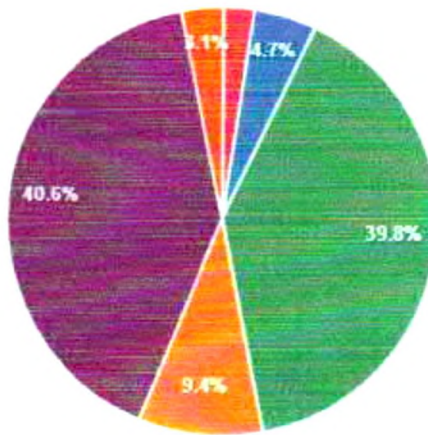
2. Grafik Jumlah Data

Jumlah Data



● laki : 63 (49.2%)
● Perempuan : 65 (50.8%)

Pendidikan



● SD : 3 (2.34%) ● SMP : 6 (4.69%)
● SMA : 51 (39.8%)
● Diploma : 12 (9.38%)
● S1 : 52 (40.6%) ● S2 : 4 (3.13%)
● S3 : 0 (0%)

3. Jenis Layanan

No	Nama Layanan	Jumlah	Kategori
1	Layanan Kebersihan	50.54	5.15041
2	Layanan Penanganan Pengaduan Tawar-menawar dan Timbal Balik	67.05	6.15041
3	Layanan Pemeliharaan Fasilitas	65.54	4.15041
4	Layanan Non Kebersihan	67.75	6.15041

Baris Perhalaman: 20 1-4 of 4

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
37	46	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	3	3	4	2	2
38	40	Laki-Laki	TIU	S1	4	4	4	4	3	3	3	2	3
39	18	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	SMA	4	4	3	4	3	3	3	3	3
40	60	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	3	4	3
41	24	Laki-Laki	Lainya	Diploma	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	36	Laki-Laki	BUJURH HARBAN LEPAS	SMA	3	3	4	4	4	3	3	4	1
43	50	Laki-Laki	TIU	Diploma	4	4	3	4	4	2	4	4	1
44	47	Perempuan	WIRUSAHA	SMA	3	4	3	4	3	3	4	4	2
45	53	Perempuan	WIRUSAHA	S1	4	4	3	4	4	3	4	4	1
46	56	Laki-Laki	WIRUSAHA	SMA	3	4	3	4	4	3	4	4	1
48	40	Perempuan	PNS	S1	4	4	4	4	4	3	4	4	3
49	36	Perempuan	PNS	S1	3	3	3	4	4	4	4	4	3
50	31	Perempuan	PNS	S1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
51	35	Perempuan	WIRUSAHA	S1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
52	42	Perempuan	PNS	S1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
53	40	Perempuan	PNS	S2	3	3	3	4	3	3	4	4	3
54	38	Perempuan	PNS	S1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
55	38	Laki-Laki	PNS	S1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
56	48	Perempuan	PNS	S2	3	3	3	3	3	4	4	4	3
57	26	Perempuan	PNS	S1	4	3	3	4	4	3	4	4	3
58	27	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	3	3	4	4	3	4	4	2
59	38	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	1
60	68	Perempuan	PNS	S2	3	3	3	4	4	3	4	4	3
61	60	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	3	3	4	2	3	3	3	3
62	50	Perempuan	PNS	S1	3	4	4	4	4	4	4	4	3
63	33	Perempuan	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
64	40	Perempuan	PNS	S1	3	3	3	4	4	3	4	4	1
65	30	Perempuan	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	22	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	4	3	3	3	3
67	22	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	3	3	2	3	2
68	24	Laki-Laki	Lainya	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
69	36	Perempuan	PNS	S1	3	3	3	4	3	3	4	4	2
70	43	Perempuan	PNS	S1	3	3	3	4	3	4	4	4	3
71	30	Perempuan	PNS	S1	4	3	3	4	4	3	4	4	3
72	50	Perempuan	IRT	SMA	4	3	3	4	4	3	3	4	2
73	24	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	S1	4	4	4	4	4	3	3	4	3
74	26	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	3	4	4	4	3	3	4	4
75	21	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	3	4	3	3	4	4	2
76	24	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	3
77	52	Perempuan	WIRUSAHA	SMA	4	3	3	4	3	3	4	3	3
78	28	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	S1	4	4	3	4	4	4	3	4	3
79	32	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	3	4	4	3	4	4	4
80	42	Perempuan	PNS	S1	3	3	4	4	3	4	4	4	2

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
81	24	Laki-Laki	POLRI	SMA	2	3	3	4	3	4	3	4	2
82	35	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	3
83	48	Perempuan	Lainya	SMA	4	4	3	4	4	4	4	3	3
84	52	Perempuan	PKS	S1	3	4	3	4	3	4	4	4	3
85	33	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	4	4	4	4	4	4	2
86	24	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	3	4	4	4	4	3	3
87	48	Laki-Laki	PETANI	SD	3	3	3	4	2	2	3	3	3
88	29	Perempuan	PKS	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	2
89	48	Laki-Laki	PETANI	SMP	3	3	2	4	3	3	3	3	2
90	56	Laki-Laki	PNS	S1	3	2	2	4	2	3	2	2	1
91	52	Laki-Laki	Lainya	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	2
92	62	Laki-Laki	PETANI	SD	2	2	2	4	2	3	3	3	2
93	34	Perempuan	PELAJAR/MAHASISWA	Diploma	3	3	3	4	3	3	3	2	2
94	46	Perempuan	IRT	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	2
95	29	Laki-Laki	WIRUSAHA	Diploma	3	3	3	4	3	3	3	3	2
96	44	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	4	4	4	4	4	4	3
97	21	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	3	4	4	3	4	3	4	3
98	24	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	21	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	3	4	4	4	4	3	3
100	24	Laki-Laki	Lainya	S1	3	4	3	4	4	4	4	4	4
101	42	Laki-Laki	Lainya	SMP	2	3	3	4	3	2	3	2	2
102	37	Perempuan	PKS	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	3
103	35	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	4	4	4	2
104	33	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	Diploma	3	3	4	4	4	4	4	3	3
105	36	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	3	3	4	3	4	3	3	3
106	28	Perempuan	Lainya	PMA	3	3	3	4	3	3	3	3	2
107	48	Perempuan	IRT	SD	3	2	3	4	3	3	3	2	2
108	22	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	23	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	32	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	PMA	4	4	4	4	3	4	3	4	3
111	24	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	19	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	3	3	4
113	25	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	19	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	40	Perempuan	Lainya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	41	Perempuan	Lainya	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	48	Laki-Laki	WIRUSAHA	S1	4	4	4	4	4	3	3	2	4
118	40	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMA	3	4	4	4	4	4	4	3	3
119	13	Perempuan	Lainya	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	45	Laki-Laki	Lainya	S1	4	4	4	4	4	3	3	4	4
121	38	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	35	Laki-Laki	Lainya	S1	4	3	3	4	4	3	3	3	3
123	19	Perempuan	PELAJARI/MAHASISWA	Diploma	3	3	3	4	4	4	3	4	3

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
124	35	Perempuan	IRT	SMA	3	3	3	4	3	3	4	3	3
125	29	Perempuan	PPPK	S1	3	3	3	4	3	3	4	4	2
126	37	Laki-Laki	WRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	4	4	4	3	3
127	25	Perempuan	IRT	Diploma	3	3	3	4	4	4	4	4	3
128	40	Laki-Laki	WRAUSAHA	SMA	3	3	3	4	3	4	4	4	2
Total Nilai / unsur					45	445	432	510	408	449	469	469	367
NRR / unsur					1.552	3.477	3.375	3.964	3.675	3.508	3.664	3.664	2.867
NRR Tertimbang / unsur					0.3516	0.3859	0.3716	0.4422	0.3972	0.3894	0.4067	0.4067	0.3182
IKM UNIT PELAYANAN													67.888

Keterangan

U1 s.d. U9	=Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan
NRR	=Nilai rata-rata	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
IKM	=Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Penyelesaian
n	=Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya/Tarif
n'	=Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Komponen Pelaksana
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,11	U7	Perilaku Pelaksana
		U8	Purwajalan Pengaduan, Saran dan Masukan
		U9	Sarana dan prasarana

IKM UNIT PELAYANAN

67.888

Mutu Pelayanan	Rentang
A (Sangat Baik)	88.31 - 100.00
B (Baik)	76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99



