PEMERINTAH KAB. SRAGEN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025

SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KAB. SRAGEN



**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 danTujuan ..... 2

**BAB II** ..... 4

**PENGUMPULAN DATA SKM** ..... 4

2.1 Persiapan ..... 4

2.2 Metode Pengumpulan Data ..... 4

2.3 Lokasi Pengumpulan Data ..... 6

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM ..... 6

2.5 Penentuan Jumlah Responden ..... 6

**BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM** ..... 8

3.1 Jumlah Responden SKM ..... 8

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... 8

**BAB IV** ..... 10

**ANALISIS HASIL SKM** ..... 10

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ..... 10

4.2 Rencana Tindak Lanjut ..... 10

4.3 Tren Nilai SKM ..... 11

**BAB V** ..... 12

**KESIMPULAN** ..... 12

**LAMPIRAN** ..... 13

1. Kuesioner ..... 13

2. Hasil Olah Data ..... 16

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM ..... 25

# 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 Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 Sragen sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Sragen, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 PelayananPublik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang PelayananPublik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### 1.3 Maksud danTujuan

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

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;

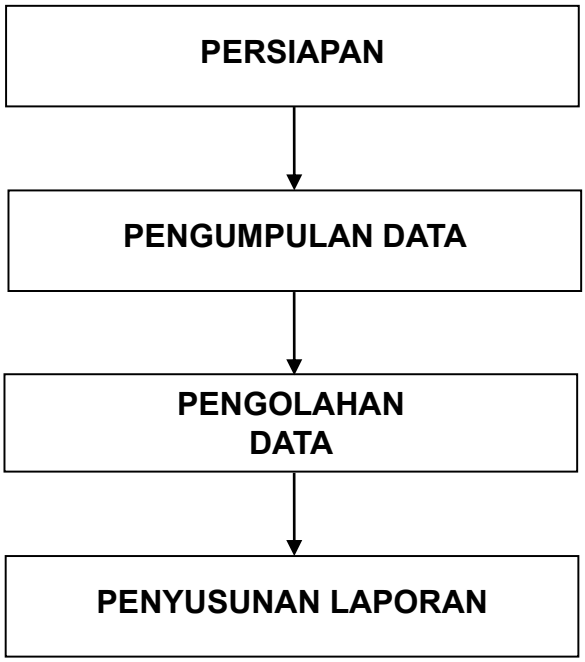
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

# BAB II

# PENGUMPULAN DATA SKM

## 2.1 Persiapan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sragen dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sragen (sebagaimana terlampir). Dalam pelaksanaannya survei kepuasan masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sragen melalui tahapan yang dilaksanakan sebagaimana tergambar dalam bagan alur sebagai berikut :




## 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan metode online/daring dan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sragen 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. **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).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan baik melalui online/daring dan pengisian kuesioner secara manual 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 | 8 s.d. 11 April 2025 | 4 Hari |
| 2. | Pengumpulan Data | 14 April s.d. 30 September 2025 | 169 Hari |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 1 s.d. 3 Oktober 2025 | 3 Hari |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | 6 s.d. 10 Oktober 2025 | 5 Hari |

### 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 Kabupaten Sragen berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sragen dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100 orang. 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 80 orang.

**Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie**

| 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 |
| 140 | 103 | 700 | 248 | 10000 | 370 |
| 150 | 108 | 750 | 254 | 15000 | 375 |
| 160 | 113 | 800 | 260 | 20000 | 377 |
| 170 | 118 | 850 | 265 | 30000 | 379 |
| 180 | 123 | 900 | 269 | 40000 | 380 |
| 190 | 127 | 950 | 274 | 50000 | 381 |
| 200 | 132 | 1000 | 278 | 75000 | 382 |
| 210 | 136 | 1100 | 285 | 1000000 | 384 |

# BAB III
# HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

**Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :**

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI LAKI | 44 | 55 % |
| | | PEREMPUAN | 36 | 45 % |
| 2 | PENDIDIKAN TERAKHIR | TIDAK LULUS SD | 2 | 3 % |
| | | SD | 5 | 6 % |
| | | SMP | 12 | 14 % |
| | | SMA | 48 | 63 % |
| | | D1-D2-D3 | 10 | 11 % |
| | | S1/D4 | 3 | 3 % |
| | | S2 Ke Atas | 0 | 0 % |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 4 | 5 % |
| | | TNI/POLRI | 0 | 0 % |
| | | SWASTA | 39 | 50 % |
| | | WIRASWASTA | 25 | 30 % |
| | | LAINNYA | 12 | 15 % |
| | | | | |

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

Pengolahan data SKM dilakukan secara online menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat (https://sukma.sragenkab.go.id/) olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM Per Unsur | 3.86 | 3.81 | 3.54 | 4 | 3.80 | 3.88 | 3.85 | 3.80 | 3.99 |
| Kategori | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| IKM Unit Layanan | 95,00 (Sangat Baik) | | | | | | | | |

# BAB IV

# ANALISIS HASIL SKM

## 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,54. Selanjutnya Kualitas Sarpras yang mendapatkan nilai 3,80 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3,81 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,88. Serta yang terakhir Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ketiga 3,86.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak diperoleh aduan yang menjadi perhatian dengan rata-rata menilai baik.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

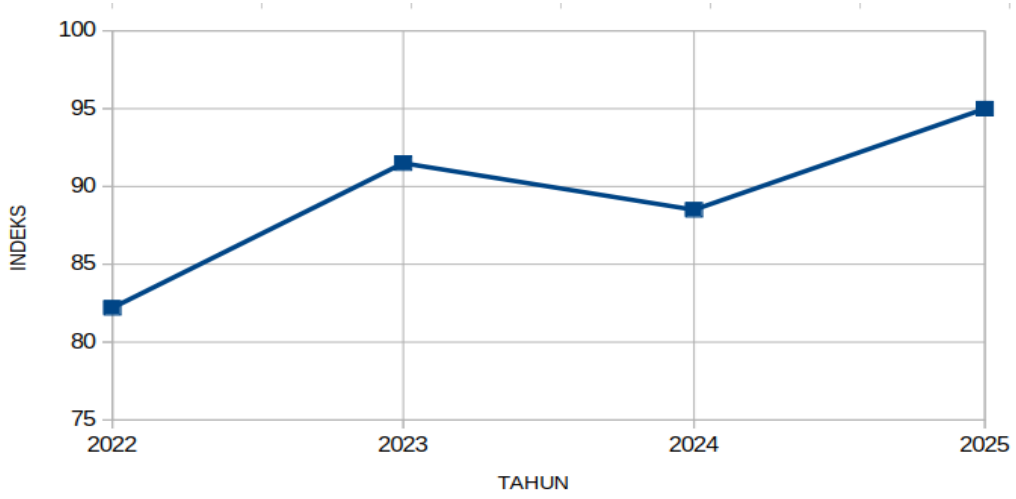
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasa perlu ditingkatkan oleh masyarakat meskipun sudah cukup baik.
- Kualitas sarpras juga perlu ditambah agar kinerja lebih maksimal.

## 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 Kabupaten Sragen dapat dilihat melalui grafik berikut :




Berda

sarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sragen.

## BAB V

## KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sragen,secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,00. Nilai SKM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sragen menunjukkan peningkatan kinerja yang cukup signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, prosedur pelayanan, serta kualitas sarpras.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi biaya mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,88. Serta yang terakhir Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ketiga 3,86.

Kabupaten Sragen, 7 Oktober 2025

**Plt. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja**

PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN SATPOL PP

**RADEN SUPARWOTO, S.STP., M.Si.**
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 19780710 199703 1 001

# LAMPIRAN

**1. Kuesioner**

KONSEP

## KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2025

No. 25

| NAMA UNIT PELAYANAN | SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KAB. SRAGEN |
|---|---|

Tanggal Survei: 10 April 2025

*PETUNJUK PENGISIAN:*
1. *Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!*
2. *Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!*
3. *Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!*

KONSEP

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2025

No. 26

NAMA UNIT PELAYANAN | SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KAB. SRAGEN

Tanggal Survei: 28 April 2025

*PETUNJUK PENGISIAN:*
1. *Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!*
2. *Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!*
3. *Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!*
4. *Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.*

| I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN) | | *Diisi oleh Petugas* |
|---|---|---|
| Umur | 23 ..... tahun | ☐☐☐☐ |
| Jenis Kelamin | 1. Laki-laki (2.) Perempuan | ☐ |
| Pendidikan Terakhir | 1. Tdk Lulus SD 3. SMP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas<br>2. SD (4.) SMA 6. S-1/D4 | ☐ |
| Pekerjaan | 1. PNS 2. TNI/ POLRI 3. Swasta (4.) Wiraswata<br>5. Lainya.....(sebutkan) | ☐ |
| Jenis Layanan yang diterima : Evaluasi Kucing (sebutkan) | | |

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN**

**Bagaimana pendapat Saudara?**

| | | P* | | | P* |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?** | | 6. | **Bagaiamana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?** | |
| | a. Tidak sesuai | 1 | | a. Tidak kompeten | 1 |
| | b. Kurang sesuai | 2 | | b. Kurang kompeten | 2 |
| | c. Sesuai | 3 | | c. Kompeten | 3 |
| | (d.) Sangat sesuai | 4 | | (d.) Sangat kompeten | 4 |
| 2. | **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?** | | 7. | **Bagaiamana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?** | |
| | a. Tidak mudah | 1 | | a. Tidak sopan dan ramah | 1 |
| | b. Kurang mudah | 2 | | b. Kurang sopan dan ramah | 2 |
| | c. Mudah | 3 | | c. Sopan dan ramah | 3 |
| | (d.) Sangat mudah | 4 | | (d) Sangat sopan dan ramah | 4 |
| 3. | **Baglamana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?** | | 8. | **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?** | |
| | a. Tidak cepat | 1 | | a. Buruk | 1 |
| | b. Kurang cepat | 2 | | b. Cukup | 2 |
| | (c.) Cepat | 3 | | c. Baik | 3 |
| | d. Sangat cepat | 4 | | (d.) Sangat baik | 4 |
| 4. | **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?** | | 9. | **Bagaiaman pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan?** | |
| | a. Sangat mahal | 1 | | a. Tidak ada | 1 |
| | b. Cukup mahal | 2 | | b. Ada tetapi tidak berfungsi | 2 |
| | c. Murah | 3 | | c. Berfungsi kurang maksimal | 3 |
| | (d) Gratis | 4 | | (d.) Dikelola dengan baik | 4 |
| 5. | **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?** | | 10. | **Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyatratan, biaya, waktu penyelesaian dsb)?** | |
| | a. Tidak sesuai | 1 | | a. Tidak transparan | 1 |
| | b. Kurang sesuai | 2 | | b. Kurang transparan | 2 |
| | c. Sesuai | 3 | | c. Transparan | 3 |
| | (d.) Sangat sesuai | 4 | | (d.) Sangat transparan | 4 |
| | | | 11. | **Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb)?** | |
| | | | | a. Tidak berintegritas | 1 |
| | | | | b. Kurang berintegritas | 2 |
| | | | | c. Berintegritas | 3 |
| | | | | (d.) Sangat berintegritas | 4 |

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

**III. KESAN DAN PESAN**

*SARAN PERBAIKAN :* Terima kasih Pak Damkar.

*Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen*

Dipindai dengan CamScanner

KONSEP

# KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2025

No. 31

| NAMA UNIT PELAYANAN | SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KAB. SRAGEN |
|---|---|

Tanggal Survei: 19 April 2025

***PETUNJUK PENGISIAN:***
1. *Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!*
2. *Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!*
3. *Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!*
4. *Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.*

| I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN) | | *Diisi oleh Petugas* |
|---|---|---|
| Umur | ...30..... tahun | ☐☐☐☐ |
| Jenis Kelamin | (1.) Laki-laki 2. Perempuan | ☐ |
| Pendidikan Terakhir | 1. Tdk Lulus SD 3. SMP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas<br>2. SD (4.) SMA 6. S-1/D4 | ☐ |
| Pekerjaan | 1. PNS 2. TNI/ POLRI 3. Swasta (4.) Wiraswata<br>5. Lainya.....(sebutkan) | ☐ |
| Jenis Layanan yang diterima : Evaluasi Pelepasan Cincin (sebutkan) | | |

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

**Bagaimana pendapat Saudara?**

| | | P* | | | P* |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?** | | 6. | **Bagaiamana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?** | |
| | a. Tidak sesuai | 1 | | a. Tidak kompeten | 1 |
| | b. Kurang sesuai | 2 | | b. Kurang kompeten | 2 |
| | c. Sesuai | 3 | | c. Kompeten | 3 |
| | (d.) Sangat sesuai | 4 | | (d.) Sangat kompeten | 4 |
| 2. | **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?** | | 7. | **Bagaiamana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?** | |
| | a. Tidak mudah | 1 | | a. Tidak sopan dan ramah | 1 |
| | b. Kurang mudah | 2 | | b. Kurang sopan dan ramah | 2 |
| | c. Mudah | 3 | | c. Sopan dan ramah | 3 |
| | (d.) Sangat mudah | 4 | | (d.) Sangat sopan dan ramah | 4 |
| 3. | **Baglamana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?** | | 8. | **Bagalmana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?** | |
| | a. Tidak cepat | 1 | | a. Buruk | 1 |
| | b. Kurang cepat | 2 | | b. Cukup | 2 |
| | (c.) Cepat | 3 | | c. Baik | 3 |
| | d. Sangat cepat | 4 | | (d.) Sangat baik | 4 |
| 4. | **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?** | | 9. | **Bagaiaman pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan?** | |
| | a. Sangat mahal | 1 | | a. Tidak ada | 1 |
| | b. Cukup mahal | 2 | | b. Ada tetapi tidak berfungsi | 2 |
| | c. Murah | 3 | | c. Berfungsi kurang maksimal | 3 |
| | (d.) Gratis | 4 | | (d.) Dikelola dengan baik | 4 |
| 5. | **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?** | | 10. | **Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyatratan, biaya, waktu penyelesaian dsb)?** | |
| | a. Tidak sesuai | 1 | | a. Tidak transparan | 1 |
| | b. Kurang sesuai | 2 | | b. Kurang transparan | 2 |
| | c. Sesuai | 3 | | c. Transparan | 3 |
| | (d.) Sangat sesuai | 4 | | (d.) Sangat transparan | 4 |
| | | | 11. | **Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb)?** | |
| | | | | a. Tidak berintegritas | 1 |
| | | | | b. Kurang berintegritas | 2 |
| | | | | c. Berintegritas | 3 |
| | | | | (d.) Sangat berintegritas | 4 |

**) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).*

## III. KESAN DAN PESAN

***SARAN PERBAIKAN :*** Pelayanannya sangat baik.

*Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen*

CS Dipindai dengan CamScanner

KONSEP

# KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2025

No. 29

| NAMA UNIT PELAYANAN | SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KAB. SRAGEN |
|---|---|

Tanggal Survei: ....16 April 2025

***PETUNJUK PENGISIAN:***
1. *Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!*
2. *Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!*
3. *Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!*
4. *Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.*

| I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN) | | *Diisi oleh Petugas* |
|---|---|---|
| Umur | ....47....: tahun | ☐☐☐☐ |
| Jenis Kelamin | (1.) Laki-laki 2. Perempuan | ☐ |
| Pendidikan Terakhir | 1. Tdk Lulus SD 3. SMP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas<br>2. SD (4.) SMA 6. S-1/D4 | ☐ |
| Pekerjaan | 1. PNS 2. TNI/ POLRI 3. Swasta (4) Wiraswata<br>5. Lainya.....(sebutkan) | ☐ |
| Jenis Layanan yang diterima : Pemadaman kebakaran . (sebutkan) | | |

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?

| | | P* | | | P* |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?** | | 6. | **Bagaiamana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?** | |
| | a. Tidak sesuai | 1 | | a. Tidak kompeten | 1 |
| | b. Kurang sesuai | 2 | | b. Kurang kompeten | 2 |
| | (c) Sesuai | 3 | | (c) Kompeten | 3 |
| | d. Sangat sesuai | 4 | | d. Sangat kompeten | 4 |
| 2. | **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?** | | 7. | **Bagaiamana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?** | |
| | a. Tidak mudah | 1 | | a. Tidak sopan dan ramah | 1 |
| | b. Kurang mudah | 2 | | b. Kurang sopan dan ramah | 2 |
| | c. Mudah | 3 | | c. Sopan dan ramah | 3 |
| | (d) Sangat mudah | 4 | | (d) Sangat sopan dan ramah | 4 |
| 3. | **Bagiamana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?** | | 8. | **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?** | |
| | a. Tidak cepat | 1 | | a. Buruk | 1 |
| | b. Kurang cepat | 2 | | b. Cukup | 2 |
| | c. Cepat | 3 | | c. Baik | 3 |
| | (d) Sangat cepat | 4 | | (d) Sangat baik | 4 |
| 4. | **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?** | | 9. | **Bagaiaman pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan?** | |
| | a. Sangat mahal | 1 | | a. Tidak ada | 1 |
| | b. Cukup mahal | 2 | | b. Ada tetapi tidak berfungsi | 2 |
| | c. Murah | 3 | | c. Berfungsi kurang maksimal | 3 |
| | (d) Gratis | 4 | | (d) Dikelola dengan baik | 4 |
| 5. | **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?** | | 10. | **Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dsb)?** | |
| | a. Tidak sesuai | 1 | | a. Tidak transparan | 1 |
| | b. Kurang sesuai | 2 | | b. Kurang transparan | 2 |
| | (c) Sesuai | 3 | | c. Transparan | 3 |
| | d. Sangat sesuai | 4 | | (d) Sangat transparan | 4 |
| | | | 11. | **Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb)?** | |
| | | | | a. Tidak berintegritas | 1 |
| | | | | b. Kurang berintegritas | 2 |
| | | | | c. Berintegritas | 3 |
| | | | | (d) Sangat berintegritas | 4 |

**) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).*

## III. KESAN DAN PESAN

***SARAN PERBAIKAN :*** Cepat dan tanggap .

*Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen*

CS Dipindai dengan CamScanner

**2. Hasil Olah Data**

| REKAP HASIL SURVEY | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2025-04-14 s.d 2025-09-30 | | | | | | | | | | | |
| **NO. RESP** | **NILAI UNSUR PELAYANAN** | | | | | | | | | | |
| | **U1** | **U2** | **U3** | **U4** | **U5** | **U6** | **U7** | **U8** | **U9** | **DATETIME** | **KESAN** |
| ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** | ***6*** | ***7*** | ***8*** | ***9*** | ***10*** | ***11*** | ***12*** |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2025-04-14 09:17:05 | respon mantap |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-04-15 09:48:03 | sudah responsif |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2025-04-16 09:46:14 | cepat dan tanggap |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-04-18 09:49:10 | cepat dan baik |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-04-19 09:52:53 | pelayanan sangat baik |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-04-21 09:54:59 | pelayanannya sangat baik dan cepat |
| 7 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-04-23 09:57:47 | sangat baik, terima kasih |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-04-25 09:02:35 | respon yang sangat cepat, terima kasih |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-04-27 09:04:30 | sangat baik, ramah, cepat |
| 10 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-04-28 09:06:02 | terima kasih pak damkar |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-05-01 09:11:45 | pelayanan sangat baik dan ramah |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-05-02 09:14:32 | pelayanannya sangat cepat dan baik. terima makasih |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-05-04 09:23:20 | terima kasih banyak. sangat ramah dan cepat |
| 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-05-07 09:26:41 | terima kasih |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-05-09 09:38:28 | semangat pak damkar selalu bantu kami ya |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-05-11 09:06:09 | pelayanan sangat baik dan cepat |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-05-14 09:07:27 | pelayanan sangat ramah dan cepat. pemadaman api yang baik |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-05-16 09:08:53 | semangat terus, sehat selalu pak damkar |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-05-17 09:10:14 | respon sangat cepat. terima kasih |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-05-19 09:11:27 | respon cepat dalam menangani kejadian kebakaran |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-05-21 | tetap semangat. terima kasih banyak pak |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | 09:13:50 | damkar semoga sehat selalu |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-05-23 09:15:40 | selalu bekerja dengan baik |
| 23 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-05-25 09:17:02 | terima kasih atas bantuannya |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-05-29 09:18:22 | respon cepat dan baik dalam menangani kebakaran |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-06-01 09:19:51 | terima kasih bantuannya pak damkar, sangat senang sekali sudah dibantu |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2025-06-04 09:32:16 | respon cepat dalam menangani kebakaran |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-06-06 09:34:25 | terima kasih atas bantuannya pak damkar |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-06-07 09:35:44 | respon cepat dan baik |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-06-10 09:37:25 | pelayanan sangat cepat dan baik |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-06-14 09:39:08 | terima kasih bantuannya |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-06-18 09:40:35 | terima kasih damkar |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-06-21 09:42:35 | terima kasih |
| 33 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2025-06-25 14:48:32 | sangat baik pelayanannya |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2025-06-30 09:50:26 | matur nuwun |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-07-04 09:52:11 | sangat cepat dalam melayani |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-07-06 09:53:43 | sangat baik dan cepat |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-07-10 09:55:19 | terima kasih pak damkar |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-07-12 09:58:34 | respon cepat dan baik pelayanannya |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-07-16 09:00:05 | pelayanannya cepat |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-07-18 09:01:34 | cepat dan baik pelayanannya |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-07-22 09:03:59 | respon cepat dalam melayani masyarakat |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-07-23 09:05:30 | respon sangat cepat |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-07-28 09:06:45 | respon sangat cepat, tetap semangat pak damkar dalam melayani |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-07-30 09:07:59 | terima kasih atas bantuannya pak damkar |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-08-02 09:09:13 | respon cepat dan pelayanannya sangat baik kepada masyarakat |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-08-03 | terima kasih pak damkar |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | 09:10:44 | |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-08-04 09:11:50 | sangat cepat pelayanannya |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-08-10 09:13:02 | matur suwun pak damkar |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2025-08-12 14:14:27 | tetap semangat |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2025-08-16 14:15:49 | terima kasih |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2025-08-19 14:17:07 | pelayanannya sangat cepat |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2025-08-21 09:18:48 | matur nuwun |
| 53 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2025-08-22 14:20:01 | cepat dan tanggap |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2025-08-23 14:32:38 | selalu berbuat baik dalam menolong sesama |
| 55 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-08-24 09:42:00 | tingkatkan pelayanan terhadap masyarakat |
| 56 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-08-25 14:43:20 | pelayanan sangat baik |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2025-08-26 09:44:52 | sangat cepat dalam melayani masyarakat |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-08-27 09:25:04 | respon yang sangat baik dan cepat. terima kasih |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2025-08-27 14:46:02 | pelayanannya cepat |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-08-29 09:47:21 | tingkatkan dalam pelayanan |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2025-08-30 09:48:43 | tetap semangat |
| 62 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-08-31 09:50:00 | terima kasih sudah membantu masyarakat |
| 63 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2025-09-02 09:51:48 | tidak ada, karena sudah sesuai |
| 64 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2025-09-03 09:53:11 | terima kasih atas pelayanannya |
| 65 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2025-09-04 09:54:30 | cepat dan berhati-hati dalam bekerja |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2025-09-05 09:55:37 | pelayanan baik |
| 67 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2025-09-06 09:56:39 | pelayanan sangat baik dan cepat |
| 68 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-09-07 09:57:48 | respon sudah sangat baik dan cepat |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-09-08 09:59:33 | lebih berhati-hati dalam menjalankan tugas |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-09-09 09:00:38 | baik dalam pelayanan |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-09-10 | sudah sangat baik dalam pelayanan / jaga dan |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | 14:01:35 | tingkatkan |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-09-12 09:03:02 | pelayanan sudah sangat baik |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-09-13 09:04:29 | hati-hati dalam menjalankan semua kegiatan |
| 74 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2025-09-14 09:05:39 | sangat baik dalam melayani |
| 75 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-09-15 09:06:41 | sehat selalu |
| 76 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2025-09-16 09:07:40 | penanganan cepat dan baik |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2025-09-17 09:08:48 | baik dan cepat |
| 78 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2025-09-18 09:09:55 | petugas baik-baik dan cepat dalam membantu |
| 79 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-09-19 09:11:12 | responsif |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2025-09-20 09:12:17 | sangat berhati-hati dalam menjalankan tugas |

| | | | |
|---|---|---|---|
| - | U1 s.d U9 | = | 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 per unsur | = | NRR per unsur x 0,11 |

**Mutu Pelayanan :**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 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 |

| No | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata |
|---|---|---|
| U1 | Persyaratan | 3,86 |
| U2 | Prosedur | 3,81 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,54 |
| U4 | Biaya/Tarif | 4,00 |
| U5 | Produk layanan | 3,80 |
| U6 | Kompetensi Pelasksana | 3,88 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,85 |
| U8 | Sarana dan prasarana | 3,80 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,99 |

IKM UNIT PELAYANAN : 95,00 (Sangat Baik)

**3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM**




(Pemadaman Kebakaran)




(Evakuasi Kucing)



(Evakuasi Pelepasan Cincin)