

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2021**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BALANGAN**



PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1983 tentang Pedoman Tataaksana Pelayanan Publik. Pada tahun 1995 Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penerbitan Aparatur Negara Nomor 36/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Pada tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25M/PAH/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah Daerah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batangan dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat sebagai upaya mewujudkan visi dan misinya, maka Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Batangan Kabupaten Batangan melaksanakan pengukuran 'Kepuasan Masyarakat'. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mendapatkan *feed back* umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

1.2. TUJUAN

Tujuan dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Batangan khususnya pelayanan yang ada di Sekretariat Sub Bidang Umum dan Kepegawaian sebagai fungsi administratif.

1.3. SASARAN

Sasaran dalam dan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, yaitu

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan,
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan,
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun

2017. Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi:

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 Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dan 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 dan setiap spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh masing-masing bagian.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap pelugas 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 terlaksanannya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak

(komputer, mesin) dan peralatan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

g) *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*

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

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

2.1. PELAKSANAAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2.2. TEKNIK SURVEI

A. Survei

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri oleh penerima layanan termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (internet/e-survey);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

B. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap nilai 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Peringkat Per unsur}}{\text{Total unsur yang terdapat}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap peringkat IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Table 2.1

Interval Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Peringkat	Nilai Interval (N)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Nilai Pelayanan	Kategori Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5008	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.50 – 3.064	65.00 – 75.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	75.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5334 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

C. Perangkat Pengolahan

Pengolahan data dilakukan dengan perangkat sistem komputerisasi, dilakukan dengan program komputer sistem database.

D. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan ke dalam data base masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

E. Hasil

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam pelaksanaan pelayanan publik, dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan kepegawaian di Satuan Polisi Pamong Praja.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan kepegawaian di Satuan Polisi Pamong Praja.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. HASIL SURVEI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BALANGAN

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh bagian yang melakukan pelayanan langsung di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan yang kemudian diolah dan dianalisa lebih lanjut sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat.

Pada tahun 2021 dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan yang ada pada 1 (satu) bagian yakni, Bagian Sekretariat ini mendapat respon positif dari masyarakat penerima layanan yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Kegiatan Penyusunan/Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan dilaksanakan pada 1 (satu) Unit Pelayanan Publik. Adapun Unit Pelayanan Publik yang melaksanakan SKM ini merupakan bagian yang ada pada Satuan Polisi Pamong Praja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Dari pelaksanaan penilaian SKM pada Unit Pelayanan Publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan diperoleh hasil nilai 76,65 dengan mutu pelayanan B dan Kinerja Pelayanan Baik dari rekapitulasi hasil survei SKM Tahun 2021 termuat dalam rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai berikut :

LEVEL INSTANSI : SKPD
 WILAYAH : Balangan
 TAHUN : 2021
 JUMLAH TOTAL : 1.230
 NILAI RATA-RATA : 78,88
 KESIMPULAN : Baik

Tabel 3.1

REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT PELAYANAN PUBLIK
 DI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN BALANGAN TAHUN 2021

NO.	UNIT KERJA	NILAI SKM	KINERJA UNIT PELAYANAN	UN SUR PENYELAJIAN			DAFTAR HUKUM
				NILAI TERENDAH	NILAI TERTINGGI	NAMA UN SUR	
1	Bagian Sekelompok Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	78,38	Baik	2,94	3,97	Teknologi : Berbasis web, Pemasangan : Berbasis Teks	PERMENPAN No. 14 Tahun 2017

3.2. HASIL SURVEI BAGIAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Untuk kegiatan Penyusunan/Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan yang dilaksanakan pada Unit Pelayanan Publik dapat dilihat dari uraian tabel masing-masing penyelenggara pelayanan publik yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat:

Dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu Peraturan Nomor : 14 Tahun 2017, dan pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Publik yang ada pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan diperoleh hasil nilai 76,55 dengan mutu pelayanan B dan Kinerja Pelayanan Baik, dan pengelolaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (JKM) di Satuan Polisi Pamong Praja yang dilaksanakan Tahun 2021, sebagai berikut:

1. Hasil Survei Bagian Sekretariat

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Sekretariat terkait Layanan Kepegawaian yang dilaksanakan oleh Sub Bidang Umum dan Kepegawaian, dimana responden yang yang dijadikan sampel berjumlah 44 orang, berdasarkan katagori jenis kelamin Laki-laki berjumlah 23 orang dan Perempuan berjumlah 21 orang dengan spesifikasi Pendidikan D1-D2-D3-D4 12 orang S1/S2 sebanyak 2 orang dan SMA/ sederajat sebanyak 30 orang dengan pekerjaan PNS Daerah Kabupaten Balangan dan Tenaga Kontrak Berikut adalah hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bagian Sekretariat Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dimana beberapa responden memberikan penilaian rendah terhadap Sarana dan Prasarana dengan nilai NRR/Unsur sebesar 2,54 sedangkan rata-rata responden memberikan penilaian yang tinggi pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai NRR/Unsur Pelayanan sebesar 3,57 karena pelayanan yang diselenggarakan oleh Sub Bidang Umum dan Kepegawaian

semuanya gratis tanpa ada pungutan lain ini terlihat dari Tabel berikut

Tabel 3.1
Nilai Rata-Rata Per Unsor Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI / UNSUR	NILAI RATA- RATA
U1	Pelayanan	135	3.02
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	133	3.02
U3	Waktu penyelesaian	134	3.05
U4	Biaya/tarif	157	3.57
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	125	3.07
U6	Kompetensi pelaksana	133	3.02
U7	Perilaku pelaksana	139	3.18
U8	Sarana dan Prasarana	125	2.84
U9	Pemangatan Pengaduan, Saluran dan Masukan	141	3.20

Dari tabel di atas dapat kita ketahui bahwa nilai tertinggi diantara ke-9 unsur pelayanan tersebut terletak pada unsur ke-4 yaitu unsur biaya / tarif, dengan tingkat kualitas pelayanan poss yaitu 3.57. Sedangkan nilai terendah adalah 2.84 pada unsur ke-9 yaitu Sarana dan Prasarana. Untuk nilai survei terendah telah dilakukan evaluasi dengan mengusulkan pembenahan serta pembaruan sarana dan prasarana yang menunjang perbaikan pelayanan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan yang ada pada satu bagian sebesar 76,88 dan berada pada kategori Baik.

4.2. REKOMENDASI

Diperlukan upaya untuk meningkatkan fasilitas pelayanan yang masih dan belum cukup memadai dengan cara perbaikan juga pengadaan sarana dan prasarana agar menunjang pelayanan.

Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Unit pelayanan di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan pada waktu yang akan datang bisa lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas, kelamahan, sopan santun melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarsasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja dalam rangka memberikan pelayanan yang prima.

Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan dan kecepatan pelayanan kepada pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah

- Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
- Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.

Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk meningkatkan prestasinya di masa yang akan datang serta mempertimbangkan untuk memberikan reward/penghargaan kepada unit pelayanan yang sudah melaksanakan pelayanan dengan sangat baik.

LAMPIRAN

**PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TAHUN 2021**

**BAGIAN SEKRETARIAT
SUB BAGIAN UMUM DAN KEPOLAYANAN SATUAN POLISI FAKONG PRAGA KABUPATEN BALANGAN**

NO RESPONDER	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										
32										
33										
34										
35										
36										
37										
38										
39										
40										
41										
42										
43										
44										
45										
46										
47										
48										
49										
50										
51										
52										
53										
54										
55										
56										
57										
58										
59										
60										
61										
62										
63										
64										
65										
66										
67										
68										
69										
70										
71										
72										
73										
74										
75										
76										
77										
78										
79										
80										
81										
82										
83										
84										
85										
86										
87										
88										
89										
90										
91										
92										
93										
94										
95										
96										
97										
98										
99										
100										

HRG/Unit	123	123	124	127	138	133	129	128	141	
HRG/Unit	3,02	3,02	3,08	3,07	3,07	3,03	2,19	2,94	3,28	
HRG Tertimbang/Unit	0,33	0,33	0,34	0,35	0,34	0,33	0,38	0,31	0,38	3,08
IKM UNIT PELAYANAN : 3,08 x 25 =										76,88

No	Detail Pelayanan	HRG Detail Pelayanan
1	Pendaftaran	0,33
2	Salah, Melahirkan dan Persalin	0,33
3	Waktu Pelayanan	0,34
4	Bayar / THT	0,35
5	Produk Kesehatan Jasa Pelayanan	0,34
6	Kontrol dan Pelayanan	0,33
7	Pemeriksaan Pelaksana	0,35
8	Salah dan Persalin	0,33
9	Pemeriksaan Pelayanan, Salah dan Melahirkan	0,35

Rincian Pelayanan

A (Jumlah Bayar)	30,31 - 100,33
B (Bayar)	30,31 - 100,33
C (Jumlah Bayar)	30,31 - 100,33
D (THT Bayar)	30,31 - 100,33

Referensi :

- 25 / 2014 : Unit-unit pelayanan
- HRG : HRG
- IKM : Indeks Pelayanan Kesehatan
- 25 : Jumlah HRG (HRG Tertimbang x 25)
- HRG Tertimbang : Jumlah HRG per unit atau
- HRG Tertimbang : HRG per unit x 0,01

Jumlah	Total
A	1
B	2
C	3
D	4

IKM UNIT PELAYANAN : 76,88

Parung, Desember 2021



Akmalia Mulya, S.E.
NIP. 19870715 20002 1 012

Per Unit



PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jl. Jend. Ahmad Yani No. 91 Pangaja. Telp. (0512) 2024553 Fax. (0512) 2020039



KUISIDNER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KEPEGAWAIAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
TAHUN 2021

DATA RESPONDEN				Ditai Oleh Petugas
Nomor Responden:	P ¹			
Umur	25 Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan		
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah	4. DS-DS-04		
	3. SATP			
	2. NCTA			
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNA/Polri	4. Petugas/Relasi		
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya		
	3. Wiraswasta			

JENIS LAYANAN YANG DI TERIMA

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELATINAN

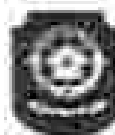
(Urutkan kode huruf sesuai jawaban responden/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya	P ¹	2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/berkompetensi petugas dalam pelayanan	P ¹
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
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P ¹	7. Bagaimana pendapat Saudara perihal petugas dalam pelayanan terkait keamanan dan keramahan	P ¹
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
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P ¹	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P ¹
a. Tidak tepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang tepat	2	b. Cukup	2
c. Tepat	3	c. Baik	3
d. Sangat tepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kebersihan area dalam pelayanan	P ¹	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P ¹
a. Tidak bersih	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup bersih	2	b. Ada tetapi belum	2
c. Bersih	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Sangat bersih	4	d. Maksimal dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur layanan antara lain: terdapat dalam standar	P ¹	10. Tindakan sesuai untuk pemeliharaan layanan	P ¹



PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

R. Jend. Abdul Yari No. 01 Pabun Tapp, (0204)020001 Telp. (0204) 3029339



KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KEPEGAWAIAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
TAHUN 2021

DATA RESPONDEN				Ditai Oleh Petugas
Nama Responden	P1			
Umur	23	Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki		2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah		4. D3-D2-D4	
	2. SMP			
	3. SLTA			
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri		4. Petugas/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta		5. Lainnya	
	3. Wiraswasta			

JENIS LAYANAN YANG DI TERIMA

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Unggah kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan hasil pelayanannya	P1	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P1
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 pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P1	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P1
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. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P1	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P1
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
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya dalam pelayanan	P1	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanggapan keluhan pengguna layanan	P1
a. Tidak mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi berfungsi	2
☒ c. Murah	3	c. Berfungsi tetapi maksimal	3
d. Sangat	4	☒ d. Berkualitas dengan baik	4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara kenyataan dalam standar	P1	10. Tindakan cepat untuk perbaikan layanan	P1



PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jl. Jend. A Yani Telp. 051262101559 Fax. 051261 2624559



KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KEPEGAWAIAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
TAHUN 2021

DATA RESPONDEN			Orang Asli Petugas
Nomor Responden	P*		
Umur	31 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah	4. D3-D4	
	2. SMP		
	3. S1/TA		
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri	4. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta		

JENIS LAYANAN YANG DI TERIMA

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P*)
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 pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P*)	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P*)
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. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P*)	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P*)
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 dalam pelayanan	P*)	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang partisipasi/pengaduan/pengguna layanan	P*)
a. Tidak mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi berfungsi	2
c. Mahal	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Berfungsi dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang koordinasi prosedur layanan antara tercantum dalam standar	P*)	10. Tindakan saran untuk perbaikan layanan	P*)



PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jl. Jend. Ahmad Yani No. 01 Pangin, Telp (0524) 2024509 Fax (0524) 2024509



KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KEPEGAWAIAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
TAHUN 2021

DATA RESPONDEN				Dit Oleh Petugas
Nomor Responden	P*)			
Umur	50	Tahun		
Jenis Kelamin	☒ Laki-laki		2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah		4. DS-OS-DA	
	2. SMP			
	☒ SMA			
Pekerjaan Utama	☒ Petani/Manula		6. Pelajar/Mahasiswa	
	2. Pegawai Swasta		5. Lainnya	
	3. Wiraswasta			

JENIS LAYANAN YANG DI TERIMA

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

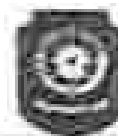
(Isilah! tulis huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P*)
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 pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P*)	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait keamanan dan kenyamanan	P*)
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. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P*)	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P*)
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 kejelasan biaya dalam pelayanan	P*)	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P*)
a. Tidak jelas	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup jelas	2	b. Ada tetapi bertingal	2
c. Jelas	3	☒ c. Menanggapi dengan baik	3
☒ d. Sangat	4	d. Dikembalikan dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian atribut layanan antara lingkungan dalam standar	P*)	10. Tindakan kritis untuk perbaikan layanan	P*)



**PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

Jl. Jend. Asep Seti No. 91 Pongoh, Telp. (0524) 2022025 Fax. (0524) 2022529



**KUISIONER SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KEPEGAWAIAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
TAHUN 2021**

DATA RESPONDEN			Ditai oleh Petugas
Nomor Responden	P1		
Umur	19	Tahun	
Jenis Kelamin	☒ Laki-laki		1. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah		4. D1-D3-D4
	2. SMP		
	☒ SMA		
Pekerjaan Utama	1. PNS/THN/Pabri		4. Pelajar/Mahasiswa
	☒ Pegawai Swasta		5. Lainnya
	3. Wiraswasta		

JENIS LAYANAN YANG DI TERIMA

K. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari satu huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian sistem pelayanan dengan jenis pelayanannya	P1	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P1
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
☒ Sesuai	3	☒ Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P1	7. Bagaimana pendapat Saudara perihal petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan santunannya	P1
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
☒ Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	☒ Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P1	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P1
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
☒ Cepat	3	☒ Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dalam pelayanan	P1	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penganganan pengaduan pengguna layanan	P1
a. Tidak mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi kurang	2
c. Murah	3	c. Kurang kurang maksimal	3
☒ Baik	4	☒ Baik dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan jambak layanan antara lain keamanan dalam standar	P1	10. Tindakan secara umum untuk perbaikan layanan	P1

**DOKUMENTASI PENGISIAN KUESIONER
LAYANAN KEPEGAWAIAN
TAHUN 2021**





