



**PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN
PEMADAM KEBAKARAN**

JL. A. Syairani No. 36 Pelaihari Kalimantan Selatan 70814 Telp. (0512) 21775

Pelaihari, 06 Desember 2024

Kepada Yth.

Sekretaris Daerah Kabupaten Tanah Laut

Cq. Bagian Organisasi

di-

Pelaihari

SURAT PENGANTAR

Nomor : 300.1.1 / 721 / Satpol. PPDK

No	Jenis Barang Yang Dikirim	Jumlah	Keterangan
1	Laporan kuisisioner IKM TW.III Tahun 2024	1 (satu) Berkas	Mohon disposisi dan arahan selanjutnya

Kepala Satuan,

Muh. Kusri SP
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19690315 199803 1 012

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

UNIT PELAYANAN : Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Tanah Laut
 ALAMAT : Jl. A. Syairani No. 36 Pelaihari, Tanah Laut, KalSel. 70814. Telp. 0512-21300

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

91	4	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	4	4	3	4	3	3	3	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	3	4
101	4	4	4	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	4	4	3	3	3	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	4	3	4	3	3	3	3	4
107	4	4	3	4	4	3	3	3	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	4	3	3	4	3	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	4	4	4	4	4	3	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	3	4	3	3	3	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	2	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	4	3	3	3	3	3	3	2	4
127	4	4	3	4	3	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	2	4	3	3	3	2	3
132	4	3	3	4	3	4	4	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	4	4	3	4	4	4	4	3	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	3	4	3	3	4	3	4
139	4	4	4	4	4	3	4	4	4
140	3	3	3	4	3	4	4	4	4
141	4	4	4	4	3	4	3	3	4
142	3	3	3	4	3	3	3	2	3
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	3	4	4	3	3	3	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	2	2	2	1	2	2	2	2	2
151	3	3	3	3	3	3	3	2	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	3	4	4	4	3	3	3	3	4
156	3	4	3	4	3	4	4	3	4
157	3	4	4	4	3	3	3	3	3
158	4	4	3	4	3	2	3	2	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	3	4	3	4	3	3	3	3	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	4	3	4	3	3	3	3	4
165	4	3	3	4	4	3	3	3	4
166	3	3	3	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	4	3	3	3	3	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	4	3	3	3	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	3	3	3	3	3	3	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	4	3	3	3	3	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	2	3	3	4	3	3	3	1	4
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	3	4	3	4	4	3	3	3	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	4
187	3	3	3	3	3	3	3	3	4
188	3	3	3	4	3	3	3	2	4
189	4	4	3	4	3	4	3	3	4
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4
191	3	3	3	4	3	3	3	2	4
192	4	3	3	4	3	3	4	3	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4

196	3	3	3	4	3	3	3	2	3
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	4	3	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai /Unsur	703	710	687	789	697	697	701	673	777
NRR / pertanyaan	3.498	3.532	3.418	3.925	3.468	3.468	3.488	3.348	3.866
NRR tertbg/ pertanyaan	0.389	0.392	0.380	0.436	0.385	0.385	0.388	0.372	0.430
NRR tertbg/unsur	0.389	0.392	0.380	0.436	0.385	0.385	0.388	0.372	0.430
)	**)
IKM Unit pelayanan								3.557	88.917

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.498
U2	Prosedur Pelayanan	3.532
U3	Kecepatan Pelayanan	3.418
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.925
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.468
U6	Kompetensi Petugas	3.468
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.488
U8	Penanganan Pengaduan	3.348
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.866

IKM UNIT PELAYANAN :

88.92

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

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

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Tidak Baik	0.00	0.00	0.50	0.50	0.00	0.00	0.00	1.49
Kurang Baik	1.99	1.00	1.49	0.50	1.00	1.99	1.00	7.46
Baik	46.27	44.78	53.73	4.98	51.24	49.25	49.25	45.77
Sangat Baik	51.74	54.23	44.28	94.03	47.76	48.76	49.75	45.27
Kosong	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden

201	201	201	201	201	201	201	201	201
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Tidak Baik	0	0	1	1	0	0	0	3
Kurang Baik	4	2	3	1	2	4	2	15
Baik	93	90	108	10	103	99	99	92
Sangat Baik	104	109	89	189	96	98	100	91
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	201	201	201	201	201	201	201	201

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.69
U6	Kompetensi Petugas	3.25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.06
U8	Penanganan Pengaduan	3.05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.04
U2	Prosedur Pelayanan	2.76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.70
U3	Kecepatan Pelayanan	2.65

