



# **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2026**

---

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

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 bisa terselesaikan.

Survei Kepuasan Masyarakat ini sangat diharapkan dapat menjadi acuan khususnya bagi Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai pelaku usaha yang nantinya bisa menjadi tolok ukur keberhasilan dalam mencapai pelayanan prima.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua yang membutuhkan.

Pelaihari, 25 Maret 2026

Kepala Satuan



**DANCE SULAIMAN, SH**

**Pembina Tk. I (IV/b)**

**NIP. 19801125 200212 1 003**

## **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

### **I. DASAR**

1. Undang – Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/ M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

### **II. IKM (INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT)**

Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaran pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

### **III. LANGKAH-LANGKAH**

1. Persiapan bentuk Tim Internal dan Eksternal;
2. Penyiapan bahan dari bentuk Kuesioner terdiri 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 4 (empat) unsur Perilaku anti korupsi;
3. Penetapan responden;
  - a. Jumlah responden dan tempat
    - Sebanyak 130 (seratus tiga puluh) responden bertempat di Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Tanah Laut.
  - b. Lokasi dan Waktu
    - Ruang pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Tanah Laut selama 50 (lima puluh) hari.

## 4. Pelaksanaan pengumpulan data

- a. Pengumpulan langsung oleh pengguna layanan.
- b. Dari bentuk Kuesioner 9 (sembilan) unsur pelayanan.

## 5. Pengolahan Data (Rumus)

**Nilai IKM** dihitung dengan menggunakan “**Nilai Rata-Rata Tertimbang**” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = \mathbf{0,0909}$$

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

$$\mathbf{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Perilaku Per Unsur}}{\text{Hasil Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang} =$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\mathbf{SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25}$$

## Tabel Nilai

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 -62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

### HASIL PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran  
 Alamat : Jl. A., Syairani Komplek Perkantoran Bupati Tanah laut  
 Jangka Waktu : Triwulan I Tahun 2026

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	4	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	4	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	2	3	4	4	4	4	4	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	4	4	4	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	4	4	3	3	4	4	4

20	4	4	4	4	4	3	3	3	4
21	3	3	4	4	3	3	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	3	3	4	2	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	2	4
35	4	4	3	4	3	3	3	3	4
36	4	4	3	4	3	3	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	3	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	4	3	4	4	4	4
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	2	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	4	3	4	3	3	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	4	4	3	3	4	3	4
53	4	3	3	4	4	4	4	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	4	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4

62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	4	3	3	4
64	4	4	3	4	3	3	3	2	3
65	3	3	3	4	3	3	3	2	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	4	2	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	3	3	4	3	3	4	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	4	4	3	4	3	3	4	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	2	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	4	4	3	4	4	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	4	4	3	3	3	3	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	4	4	3	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	4	4	3	4	4	2	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	4	4	4	3	4	3	3	4
101	4	4	4	4	3	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	4	3	4	3	4	3	3	4

104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	4	4	3	3	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	3	4	4	3	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	4	3	4	4	3	4	4	3	4
116	3	3	3	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	4	3	4	4	4	4	4	4	4
119	4	3	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	4	4	3	4	4	4	4	4	4
122	4	4	3	4	3	4	4	4	4
123	4	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	4	3	4	3	4	3	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	3	4
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3
128	3	3	3	4	3	4	3	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	4	4	3	4	4	3	3	4	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai / Unsur	422	420	419	484	416	425	431	412	478
NRR / Unsur	3,485	3,470	3,440	4,000	3,425	3,507	3,537	3,396	3,948
NRR tertbg / Unsur	0,387	0,386	0,382	0,444	0,381	0,390	0,393	0,377	0,439
	<b>87,127</b>	<b>86,754</b>	<b>86,007</b>	<b>100,000</b>	<b>85,634</b>	<b>87,687</b>	<b>88,433</b>	<b>84,888</b>	<b>98,694</b>

## Keterangan :

- U1 s.d U10 = Unsur-unsur pelayanan
  - 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 0,011

NOMOR	UNSUR SKM PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,485
2	Prosedur pelayanan	3,470
3	Kecepatan pelayanan	3,440
4	Kewajaran biaya pelayanan	4
5	Kesesuaian layanan pelayanan	3,425
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,507
7	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3,537
8	Pengaduan pengguna layanan petugas	3,396
9	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,948
	<b>TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 9</b>	<b>3,578</b>

**Interpretasi :**

- a. Nilai SKM setelah dikonversi =  $3,578 \times 25 = 89,45$
- b. Mutu Pelayanan = **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **SANGAT BAIK**
- d. **Prioritas peningkatan pelayanan** untuk mewujudkan pelayanan prima adalah pada unsur **Prosedur Pelayanan**, yaitu terkait kemudahan alur dan kejelasan langkah-langkah pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terjadi karena masih ada sebagian pengguna layanan yang merasa prosedur pelayanan belum sepenuhnya sederhana dan belum tersosialisasi secara optimal. Upaya perbaikan yang akan dilakukan meliputi penyederhanaan dan standarisasi prosedur pelayanan, penyusunan diagram alur yang lebih jelas, serta peningkatan kompetensi petugas dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat.
- e. Hal-hal yang perlu dipertahankan (**dilihat dari unsur pelayanan yang tertinggi**) meliputi unsur:
  1. Kewajaran biaya pelayanan
  2. Kualitas sarana dan prasarana pelayanan
  3. Kesopanan dan keramahan pelayanan

**KOLOM TINDAK LANJUT**

<b>NO</b>	<b>PRIORITAS UNSUR</b>	<b>PROGRAM / KEGIATAN</b>	<b>WAKTU</b>	<b>PENANGGUNG JAWAB</b>
1.	Pengaduan Pengguna Layanan Petugas	Melakukan evaluasi dan optimalisasi sistem penanganan pengaduan dengan menyediakan kanal pengaduan yang lebih mudah diakses (WhatsApp dan media sosial), serta menetapkan standar waktu respon pengaduan agar lebih cepat dan transparan.	Sebelum laporan SKM Triwulan II Tahun 2026 diterbitkan.	Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat bersama Subbagian Umum dan Kepegawaian Satpol PP dan Damkar.
2.	Kecepatan Pelayanan	Melakukan evaluasi durasi pelayanan dan penyusunan standar waktu pelayanan (SLA), serta pengaturan distribusi tugas petugas agar pelayanan lebih cepat dan efisien.	Sebelum laporan SKM Triwulan II Tahun 2026 diterbitkan.	Bidang Penegakan Perundang-Undangan Daerah Satpol PP dan Damkar Kab. Tanah Laut
	Kesesuaian Layanan Pelayanan	Melakukan sosialisasi standar pelayanan kepada masyarakat serta memastikan kesesuaian antara persyaratan dan produk layanan melalui penyampaian informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami.	Sebelum laporan SKM Triwulan II Tahun 2026 diterbitkan.	Sekretariat Satpol PP dan Damkar Kab. Tanah Laut

Demikian hasil **Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** pada **Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Tanah Laut** yang telah disusun sebagai bahan kajian dan evaluasi pelayanan publik. Hasil ini diharapkan menjadi dasar dalam peningkatan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan masyarakat terhadap kinerja aparatur penyelenggara pelayanan publik.



Pelanaid, 25 Maret 2026  
Kepala Satuan

**DANOE SULAIMAN, SH**  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19801125 200212 1 003

## Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Tanah Laut Tahun 2025

B I U ☺ ✕

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III

Jam Survei \*

- 08.00 - 12.00
- 13.00 - 17.00

Jenis Kelamin \*

- Laki-Laki
- Perempuan

Umur (masukkan angka) \*

Teks jawaban singkat

Pendidikan \*

- SD
- SMP
- SMA
- DIII
- D-IV/S-1
- S2
- S3

101
<b>Pekerjaan *</b>
<input type="radio"/> PNS/CPNS
<input type="radio"/> TNI
<input type="radio"/> POLRI
<input type="radio"/> SWASTA
<input type="radio"/> WIRUSAHA
<input type="radio"/> PPPK
<input type="radio"/> PTT
<input type="radio"/> Yang lain: .....
<b>Jenis Layanan yang diterima *</b>
<input type="radio"/> Keamanan dan Ketertiban Umum
<input type="radio"/> Penegakan Perda dan Perkada
<input type="radio"/> Aparatur dan Perlindungan Masyarakat
<input type="radio"/> Pemadaman dan Evakuasi Penyelamatan
<b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *</b>
<input type="radio"/> a. Tidak Sesuai
<input type="radio"/> b. Kurang Sesuai
<input type="radio"/> c. Sesuai
<input type="radio"/> d. Sangat Sesuai
<b>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *</b>
<input type="radio"/> a. Tidak Mudah
<input type="radio"/> b. Kurang Mudah
<input type="radio"/> c. Mudah
<input type="radio"/> d. Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \*

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan? \*

- a. Sangat Mahal
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang di berikanan? \*

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan? \*

- a. Tidak Kompeten
- b. Kurang Kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

- a. Tidak Sopan dan Ramah
- b. Kurang Sopan dan Ramah
- c. Sopan dan Ramah
- d. Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \*

- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? \*

- a. Tidak ada
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi kurang maksimal
- d. Dikelola dengan baik

## BENTUK MUTU PELAYANAN PUBLIKASI IKM

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN  
KABUPATEN TANAH LAUT  
TRIWULAN I TAHUN 2026**

<b>NILAI IKM</b>	NAMA LAYANAN : Pelayanan Satpol PP & Damkar Kabupaten Tanah Laut			
<b>89,45</b>	RESPONDEN : Penerima Layanan Satpol PP & Damkar sebanyak 134 orang di Wilayah Kabupaten Tanah laut			
	Persentase Jenis Kelamin : L = 87,3% / P = 12,7%			
	Persentase Pendidikan :			
		SD	=	0 %
		SMP	=	1,8 %
	SMA	=	65,5 %	
	D1/D2/D3	=	4,5 %	
	D-VI / S1	=	23,6 %	
	S2	=	4,5 %	
	S3	=	0 %	
	Periode Survei = 01 Februari s/d 20 Maret 2026			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR  
TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI  
MASYARAKAT

Pelaihari, 25 Maret 2026

Kepala Satuan



**DANOE SULAIMAN, SH**

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19801125 200212 1 003