



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TRIWULAN IV TAHUN 2025**

**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 IV Tahun 2025 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, 01 Desember 2025

Kepala Satuan



DANOE 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 :

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

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 IV Tahun 2025

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	4	3	3	3	3	4
2	3	4	4	4	3	4	3	3	4
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	3	3	4	2	3
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	4	4	4	4	3
11	3	3	4	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	3	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	3	4	4	3	3	2	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	3	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	3	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	3	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	3	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	4	4	3	4	3	3	4
125	4	4	3	4	4	4	4	4	4
126	4	4	3	4	4	4	4	3	4
127	3	3	4	4	3	3	3	3	3
128	3	3	4	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
ΣNilai / Unsur	422	422	414	479	416	425	431	410	477
NRR / Unsur	3,485	3,485	3,415	3,962	3,423	3,515	3,546	3,377	3,938
NRR tertbg / Unsur	0,387	0,387	0,379	0,440	0,380	0,391	0,394	0,375	0,438
	87,115	87,115	85,385	99,038	85,577	87,885	88,654	84,423	98,462

IKM Unit Pelayanan

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	3,485
3	Kecepatan pelayanan	3,415
4	Kewajaran biaya pelayanan	3,962
5	Kesesuaian layanan pelayanan	3,423
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,515
7	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3,546
8	Pengaduan pengguna layanan petugas	3,377
9	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,938
	TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 9	3,572

Interpretasi :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = $3,572 \times 25 = 89,295$
- 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

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Pengaduan Pengguna Layanan Petugas	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan evaluasi terhadap mekanisme penanganan pengaduan yang sudah ada untuk memastikan tindak lanjut pengaduan lebih cepat dan responsif. Membentuk tim pengelola pengaduan internal yang terkoordinasi dengan bidang-bidang terkait di Satpol PP dan Damkar. Menyediakan saluran pengaduan digital melalui WhatsApp dan media sosial resmi untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi. Melakukan pelatihan petugas front office mengenai etika pelayanan dan respon cepat terhadap keluhan masyarakat. 	Sebelum laporan SKM Triwulan I Tahun 2026 diterbitkan.	Kepala Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat bersama Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian Satpol PP dan Damkar.

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 aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

Pelaihari, 01 Desember 2025
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

111
Pekerjaan *
<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:
Jenis Layanan yang diterima *
<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
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *
<input type="radio"/> a. Tidak Sesuai
<input type="radio"/> b. Kurang Sesuai
<input type="radio"/> c. Sesuai
<input type="radio"/> d. Sangat Sesuai
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *
<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 berikan? *

- 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 IV TAHUN 2025**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Pelayanan Satpol PP & Damkar Kabupaten Tanah Laut		
89,295	RESPONDEN : Penerima Layanan Satpol PP & Damkar sebanyak 130 orang di Wilayah Kabupaten Tanah laut		
	Jenis Kelamin : L = 94 Orang / P = 36 Orang		
	PENDIDIKAN :		
	SD SMP	=	7 Orang
	SMA	=	110 Orang
	D1/D2/D3	=	3 Orang
D-VI / S1	=	9 Orang	
S2	=	1 Orang	
S3	=	0 Orang	
Periode Survei = 11 Oktober s/d 30 November 2025			

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, 01 Desember 2025

Kepala Satuan



DANOE SULAIMAN, SH

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19801125 200212 1 003