



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

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

Pelayari, 20 Maret 2025

Kepada Yth.

Sekretaris Daerah Kabupaten

Tanah Laut

Cq. Bagian Organisasi

di-

Pelayari

SURAT PENGANTAR

Nomor : 300.1.1 / 116 / Satpol. PPDK

No	Jenis Barang Yang Dikirim	Jumlah	Keterangan
1	Laporan kuisisioner IKM TW.I Tahun 2025	1 (satu) Berkas	Mohon disposisi dan arahan selanjutnya



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	3	4	3	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	4	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	4	3	3
11	3	3	3	4	3	3	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	2	2	1	4	1	4	3	1	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	4	3	4	4	3	4	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	4	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	3	4	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	4	4	4	4
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	3	4
31	4	4	4	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	4	4	4
35	4	4	4	4	4	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4
39	1	1	1	4	1	1	2	1	1
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	4	3	4
45	3	3	3	4	4	3	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	4	4	2	4
48	3	3	3	4	3	3	4	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	2	4
56	3	3	3	4	3	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	4	4	4
61	4	3	3	4	3	3	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	4	4
67	3	3	4	4	4	4	4	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	1	2	2	4	3	2	3	2	2
71	2	2	2	4	4	2	3	2	2
72	3	3	2	4	4	3	3	2	2
73	4	4	4	4	4	4	3	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4

76	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	3	3	3	3	4
81	4	3	3	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	4	3	3	4
83	3	4	3	4	3	3	3	3	4
84	4	4	4	4	3	3	3	3	4
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4
86	3	4	4	4	4	4	4	2	3
87	3	3	3	4	3	3	4	3	4
88	4	4	4	4	4	3	3	3	4
89	4	4	4	4	4	3	4	3	4
90	3	4	3	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	3	4	4	4	4
92	3	3	3	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3
95	3	3	3	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	4	4	3	3	4	4	4
98	3	4	3	4	3	3	3	3	4
99	3	4	4	4	4	4	4	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	2	3
101	4	3	4	4	4	4	4	3	4
102	4	4	4	4	3	4	4	3	4
103	4	4	4	4	4	4	4	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	4	4
105	4	4	4	4	4	4	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	4	4	4
107	3	3	3	4	3	3	4	3	4
108	4	4	4	4	4	4	4	3	4
109	3	3	3	4	3	3	4	4	4
110	4	4	4	4	3	4	4	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	3	4	4	4	4	4	3	4	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	4	3	4	3	3	4	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	4	3	4	4	4	3
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	4	3	4	3	3	3	2	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	3	4	4	4	4	3	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3
131	4	4	3	4	4	4	3	3	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
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	4	4	3	4	4	3	3	3	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	4	4	3	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	4	3	4	3	4	4	3	4
145	3	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	3	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	4	4	4	4	3	3	4	3	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	3	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	3	4	4	3	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	3	3	3	3	4
163	4	2	2	2	3	3	3	2	3
164	4	3	3	4	3	3	3	3	4
165	3	3	3	4	4	4	4	3	4

168	1	1	1	1	1	1	1	1	1
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	4	3	3	3	4	4
172	3	3	3	4	3	3	3	3	4
SNilai /Unsur	587	586	583	682	591	597	603	572	660
NRR / pertanyaan	3.413	3.465	3.390	3.965	3.436	3.471	3.506	3.328	3.837
NRR tertbg/ pertanyaan	0.379	0.385	0.377	0.441	0.382	0.386	0.390	0.370	0.426
NRR tertbg/unsur	0.379	0.385	0.377	0.441	0.382	0.386	0.390	0.370	0.426
)	(*)
IKM Unit pelayanan								3.534	88.36

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	3.413
U2	Prosedur Pelayanan	3.465
U3	Kecepatan Pelayanan	3.390
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.965
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.436
U6	Kompetensi Petugas	3.471
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.506
U8	Penanganan Pengaduan	3.328
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.837

IKM UNIT PELAYANAN : 88,36

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	1.74	1.16	1.74	0.00	1.74	1.16	0.58	1.74
Kurang Baik	1.16	2.33	2.33	0.58	0.00	1.16	0.58	5.81
Baik	51.16	45.35	51.16	2.33	51.16	47.09	46.51	50.58
Sangat Baik	45.93	51.16	44.77	97.09	47.09	50.58	52.33	41.86
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

172	172	172	172	172	172	172	172	172
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Tidak Baik	3	2	3	0	3	2	1	3
Kurang Baik	2	4	4	1	0	2	1	10
Baik	88	78	88	4	88	81	80	87
Sangat Baik	79	88	77	167	81	87	90	72
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	172	172	172	172	172	172	172	172

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

Kepala Satuan
MUH. KUSRI, SP
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19690315 198903 1 012