



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

# **SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Berikan saran dan kritik membangun kami  
untuk **SATUAN POLISI PAMONG PRAJA** yang lebih baik  
kunjungi website kami <https://ppid.satpolpp.kalteng.go.id/>



**SATPOL PP**  
**PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**



<https://ppid.satpolpp.kalteng.go.id/>



@SATPOLPPKALTENG



satpolpp\_kalteng

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala., perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya.

Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan

masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat, dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat, Diharapkan dengan semakin meningkatnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

## **1.2. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

- a. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah selama tahun 2022 sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
- b. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah.
- d. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
- e. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah.
- f. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **1.3. Manfaat**

Manfaat dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah dapat dipergunakan sebagai acuan perencanaan kegiatan pada waktu yang akan datang guna perbaikan kualitas pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah.

### **1.4. Ruang Lingkup**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah sebagai bagian aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah adalah Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah.
- d. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
- e. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- f. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- g. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- h. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- i. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

- j. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- k. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- l. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- m. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- n. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- o. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SKM**

#### **2.1. Metode dan Unsur Survei**

Metode yang digunakan untuk menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah dengan metode survei. Responden diberikan kuesioner untuk mengisi dan memilih jawaban yang tersedia. Responden yang diharapkan sebanyak 100 orang dengan cara mengirim kuesioner dengan "Google Form" yang disebar melalui media social (Whatsapp) kepada stakeholders di Provinsi Kalimantan Tengah. Responden disuruh mengisi secara mandiri, kemudian dikirim balik melalui media sosial lagi.

Berdasarkan tugas pokok fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah maka dapat ditetapkan 14 (empat belas) unsur pelayanan untuk Survey Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

- 1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas Satuan Polisi Pamong Praja dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 4) Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 5) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 6) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah ;
- 7) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 8) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

- 9) 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.
- 10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 11) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah;
- 12) Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dari masing-masing unsur pelayanan memiliki bobot yang sama.

### 2.2. Tim SKM

Guna memperlancar kegiatan survei kepuasan masyarakat maka dibentuk Tim Pelaksana yang melibatkan beberapa pejabat Struktural dan fungsional umum pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah.

### 2.3. Jadwal SKM

Jadwal survei sampai dengan penyusunan laporan sebagaimana berikut ini.

No	Kegiatan	Oktober				November			
1	Pembentukan Tim								
2	Penyusunan Kuesioner								
3	Pengumpulan Data								
4	Pengolahan dan Analisa Data								
5	Penyusunan Laporan								

## 2.4. Langkah-langkah Pengolahan Data

Persiapan → Pengumpulan Data → Pengolahan dan Analisa Data → Penyusunan Laporan.

### a. Persiapan

Kegiatan yang dilakukan adalah menyiapkan kuesioner untuk responden. Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, meliputi :

Bagian I : Identitas responden meliputi nama (optinal), usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaian terhadap Satpol PP;

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan / pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk katagori tdak baik diberi nilai persepsi 1, Kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

### b. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Pengumpulan data dengan melakukan survei kepada masyarakat melalui media social (whatsapp) dengan Google form kepada responden secara acak. Responden langsung mengisi dan dikirim kembali melalui media social Whatsapp.

### c. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi exel.

### d. Penyusunan laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menadi dokumen penting Satuan Polisi pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah yang menyajikan informasi dari olahan analisis data yang dapat digunakan sebagai dasar penentuan kebijakan strategis berdasarkan ketentuan yang berlaku.



**BAB III**  
**PEMBAHASAN HASIL SKM**

**3.1. Indeks Setiap Unsur Pelayanan**

Hasil survey dari jawaban responden setiap unsur pelayanan setelah dijumlah nilainya sebagaimana tabel berikut.

**Tabel III. 01**  
**Nilai Setiap Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Indeks
1	Persyaratan pelayanan	79.5
2	Prosedur pelayanan	79.3
3	Kedisiplinan petugas pelayanan	79.5
4	Tanggung jawab petugas pelayanan	77.1
5	Kemampuan petugas pelayanan	77.6
6	Kecepatan pelayanan	77.4
7	Keadilan mendapatkan pelayanan	75.5
8	Kesopanan dan keramahan petugas	76.0
9	Biaya pelayanan	99.5
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76.0
11	Kepastian jadwal pelayanan	75.7
12	Maklumat pelayanan	76.4
13	Kenyamanan lingkungan	75.5
14	Keamanan pelayanan	76.9

Selanjutnya nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan diperoleh total nilai setiap unsur dibagi dengan jumlah responden, yang hasilnya sebagai berikut.

**Tabel III. 02**  
**Nilai Rata-rata (NRR) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan pelayanan	3.190
2.	Prosedur pelayanan	3.181
3.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.181
4.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.114
5.	Kemampuan petugas pelayanan	3.124
6.	Kecepatan pelayanan	3.095
7.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.038
8.	Kesopanan dan keramahan petugas	3.057
9.	Biaya pelayanan	4.000
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.048
11.	Kepastian jadwal pelayanan	3.057
12.	Maklumat pelayanan	3.076
13.	Kenyamanan lingkungan	2.990
14.	Keamanan pelayanan	3.105

Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,71 (untuk 14 unsur). Hasil penghitungan tersebut sebagaimana tabel di bawah ini.

**Tabel III. 03**  
**Nilai Indeks Komposit Setiap Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan pelayanan	0.227
2.	Prosedur pelayanan	0.226
3.	Kedisiplinan petugas pelayanan	0.226
4.	Tanggung jawab petugas pelayanan	0.221
5.	Kemampuan petugas pelayanan	0.222
6.	Kecepatan pelayanan	0.222
7.	Keadilan mendapatkan pelayanan	0.222
8.	Kesopanan dan keramahan petugas	0.216
9.	Biaya pelayanan	0.217
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.284
11.	Kepastian jadwal pelayanan	0.216
12.	Maklumat pelayanan	0.217
13.	Kenyamanan lingkungan	0.212
14.	Keamanan pelayanan	0.215
Jumlah		3.142

Nilai indeks unit pelayanan dapat diperoleh dari penjumlahan nilai indeks komposit pada seluruh unsur pelayanan (14 unsur pelayanan) yaitu 3.142 dikalikan dengan nilai dasar (25) maka =  $3.142 \times 25 = 78,56$

**3.2. Analisis Karakteristik Responden**

Pada periode pengukuran Tahun 2022 Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat dengan keseluruhan responden yang mengisi dan dikembalikan ke Tim sebanyak 105 (seratus lima) responden, terdiri dari 54 laki-laki dan 51 perempuan. Karakteristik responden yang dibedakan jenis pekerjaan atau profesinya, adalah PNS/TNI/Polri sebanyak 21 orang (20 %) dan

Swasta/BUMN/BUMD sebanyak 84 orang (80%). Sedangkan berdasarkan tingkat pendidikan yang ditamatkan adalah terdiri dari SD 8 orang (9,3%), SMP sebanyak 28 orang (26,6%), SLTA sebanyak 60 orang (57,1%) dan Sarjana Muda/Sarjana sebanyak 9 orang (6,9%).

### **3.3. Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan**

Berdasarkan jawaban responden dapat dianalisis per unsur pelayanan sebagai berikut :

#### **1. Persyaratan**

Menurut responden persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah adalah sebagian besar menjawab sangat mudah (20 %), mudah (78,1 %), cukup mudah (1,9 %) dan tidak ada yang menjawab sulit (0 %).

#### **2. Prosedur**

Menurut responden prosedur atau tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah adalah sebagian besar menjawab sangat baik (19 %), baik (79 %), cukup baik ( 2 %) dan tiada yang menjawab tidak baik ( 0%).

#### **3. Kedisiplinan Petugas**

Menurut responden kedisiplinan para pegawai/petugas di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah adalah sangat disiplin (21,9%), disiplin (74,3%), kurang disiplin (3,8%) dan tak ada yang menjawab tidak disiplin (0%).

#### **4. Tanggungjawab Petugas**

Menurut responden tanggungjawab para pegawai/petugas di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah dalam melaksanakan tugasnya sudah sesuai dengan kewenangan yang dimiliki adalah Sangat Bertanggungjawab (13,3%), Bertanggungjawab (81,9%), Kurang Bertanggungjawab (4,8 %) dan Tidak Bertanggungjawab (0%).

#### **5. Kemampuan Petugas**

Menurut jawaban responden kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah adalah sangat mampu (14,3%), mampu (81,9%), kurang mampu (3,8%) dan tidak mampu (0%).

#### **6. Kecepatan Pelayanan**

Menurut jawaban responden jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi

Kalimantan Tengah adalah sangat cepat (12,4 %), cepat (84,8%), cukup cepat (2,9%) dan lambat/lama (0%).

7. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Menurut jawaban responden pelayanan yang diberikan, apakah sudah adil dan tidak membeda-bedakan yang dilayani adalah sangat adil (7,6%), adil (85,7%), kurang adil (6,7%) dan tidak adil (0 %).

8. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Menurut jawaban responden kesopanan dan keramahan para pegawai/petugas di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah adalah sangat sopan (15,2 %), sopan (84,8%), kurang sopan (0 %) dan tidak sopan (0 %).

9. Biaya/Tarif

Menurut jawaban responden biaya yang dikenakan kepada penerima layanan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah adalah gratis (100 %), murah (0 %), cukup murah (0 %) dan mahal (0%).

10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Menurut jawaban responden penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah adalah sangat baik (10,5%), baik (82,9%), cukup baik (6,7%) dan tidak baik (0 %).

11. Kepastian Jadwal Pelayanan

Menurut responden waktu pelayanan, apakah sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan jawabannya adalah sangat sesuai (9,5%), sesuai (83,8%), kurang sesuai (6,7%) dan tidak sesuai (0 %).

12. Maklumat Pelayanan

Menurut jawaban responden pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan adalah sangat memuaskan (11,4%), memuaskan (83,8%), kurang memuaskan (4,8%) dan tidak memuaskan (0%).

13. Kenyamanan Lingkungan

Menurut jawaban responden kenyamanan lingkungan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah? (Ruang Tunggu, Ruang Sidang, Ruang Rapat, Kamar Mandi/WC) adalah sangat nyaman (8,6 %), nyaman (85,7 %), cukup nyaman (5,7 %) dan tidak nyaman (0 %).

14. Keamanan Pelayanan

Menurut jawaban responden hasil pelayanan berupa keamanan, ketentraman dan ketertiban yang dilaksanakan sesuai dengan harapan adalah sangat memuaskan (12,4%), memuaskan (82,9%), kurang memuaskan (4,8 %) dan tidak memuaskan (0%).

3.4. Analisis SKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi indeks mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

**Tabel III. 04**  
**Kategorisasi Mutu Pelayanan**

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,75 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan hasil pengolahan data dan selanjutnya dianalisis dengan tabel kategorisasi mutu pelayanan di atas maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah tahun 2022 adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 105 Responden
- b. Nilai interval IKM : 3,142 (2,51 – 3,25)
- c. Kategori Mutu Pelayanan : B
- d. Kategori Pelayanan : BAIK

3.5. Rencana Tindak Lanjut

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah tahun 2022 adalah sebagai berikut :

- Unsur penilaian yang dapat nilai tertinggi adalah biaya pelayanan dengan nilai rata-rata 4,000 dan Persyaratan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,190. Hal itu menggambarkan bahwa biaya untuk mendapatkan pelayanan gratis (tanpa biaya), serta persyaratan pelayanan yang sangat mudah.

- Unsur penilaian yang dapat nilai terendah adalah kenyamanan lingkungan dengan nilai rata-rata 3,012. Hal tersebut berkaitan dengan kondisi sarana dan parasarana fisik kantor yang perlu perbaikan dan penataan lebih baik lagi.

Selanjutnya rencana tindak lanjut perbaikan mutu pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah tahun 2021 sebagai berikut.

**Tabel III. 05**  
**Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Mutu Pelayanan**

No	Unsur	Kegiatan	Waktu Triwulan				Penanggung jawab
			1	2	3	4	
1.	Kenyamanan Lingkungan	Pemeliharaaa Gedung dan Kantor					Kasubag Umum dan Kepegawaian

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah yang dilaksanakan pada tahun 2022 dengan responden sebanyak 105 responden dapat disimpulkan bahwa maka diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 78,56 (tujuh puluh delapan koma lima puluh enam), termasuk dalam Kategori Pelayanan BAIK.

#### **4.2. Saran**

Walaupun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah dalam Kategori Pelayanan BAIK tetap memerlukan perbaikan-perbaikan baik kuantitas dan kualitas SDM maupun terutama sarana dan prasarana penunjang (gedung dan prasarana kantor) serta perlengkapan penunjang lainnya dalam upaya memberikan pelayanan prima.

Palangka Raya, Januari 2023

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH



**BARU, S.Pd.,M.Si**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19700228 199803 1 007