

**LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN
PEMADAM KEBAKARAN
KABUPATEN SUBANG
TAHUN 2025**



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUBANG SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN

JL. R.A WANGSA GHOFARANA NO. 2 TELP/FAX. (0260) 4240111 SUBANG

LAPORAN

TENTANG

HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SUBANG TAHUN 2025

I. Pendahuluan

A. Umum / Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berawal dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *new public services (NPS)* yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pemerintah Daerah Kabupaten Subang sebagai salah satu daerah otonom berupaya untuk menjalankan otonomi daerah yang luas yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakatnya.

Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Subang, maka bersama ini kami sampaikan data hasil SKM yang telah dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Subang.

B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Subang adalah untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan.

Sedangkan Kegiatan ini bertujuan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Subang.

II. Kegiatan yang dilaksanakan

Survei SKM di Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Subang dilaksanakan oleh Tim yang ditetapkan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Subang Nomor 001/ 2025 dengan susunan keanggotaan sebagai berikut:

Pengarah : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Subang;

Penanggung Jawab : Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Subang.

- Ketua : 1. SAEPULOH, SH (Kabid Gakumdam Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Subang);
2. DEDE ROSMAYANDI, S.Sos (Kabid Pamadaman dan Penyelamatan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Subang)
- Anggota : MUCH. NURYANTO, S.AN (Kasubag Umum & Kepegawaian Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Subang)

Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada bulan Januari s.d Bulan Juni 2025 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut:

a. Pelayanan Penanganan Darurat 2025

➤ Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	SD dan sederajat	21
2.	SMP dan sederajat	25
3.	SMA dan sederajat	74
4.	D1 s.d D4	10
5.	SI	14
6.	S2	0
7.	S3	0
8.	Lainnya	8
	Jumlah	152

➤ Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah
1.	15 s.d 30	8
2.	31 s.d 40	42
3.	41 s.d 50	81
4.	51 s.d 60	19
5.	61 ke atas	2
	Jumlah	152

➤ Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	73
2.	Perempuan	79
	Jumlah	152

➤ Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	7
2.	Swasta	22
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	123
	Jumlah	152

b. Pelayanan Pengaduan dan Penegakan Perda 2025

➤ Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	SD dan sederajat	1
2.	SMP dan sederajat	3
3.	SMA dan sederajat	6
4.	D1 s.d D4	1
5.	SI	3
6.	S2	0
7.	S3	0
8.	Lainnya	8
	Jumlah	14

➤ Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah
1.	15 s.d 30	1
2.	31 s.d 40	3
3.	41 s.d 50	7
4.	51 s.d 60	3
5.	61 ke atas	0
	Jumlah	14

➤ Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	2
2.	Perempuan	12
	Jumlah	14

➤ Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	2
2.	Swasta	0
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	12
	Jumlah	14

III. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

A. Pelayanan Penanganan Darurat 2025

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan	2.68
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.97
3.	Waktu Penyelesaian	3.07
4.	Biaya/Tarif	3.72
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.21
6.	Kompetensi Pelaksana	3.13
7.	Perilaku Pelaksana	3.22
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.59
9.	Sarana dan prasarana	3.25
Rata-rata		80.1

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Penanganan Darurat 2025 di Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Subang Tahun 2025 adalah 80.1 (B). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Waktu Pelayanan, Persyaratan dan Sistem, mekanisme dan Prosedur.

B. Pelayanan Pengaduan dan Penegakan Perda 2025

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI	
1.	Persyaratan	2.71	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.79	
3.	Waktu Penyelesaian	2.43	
4.	Biaya/Tarif	3.5	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.79	
6.	Kompetensi Pelaksana	2.71	
7.	Perilaku Pelaksana	2.93	
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.14	
9.	Sarana dan prasarana	2.14	
Rata-rata		69.84	

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Pengaduan dan Penegakan Perda 2025 di Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Subang Tahun 2025 adalah 69.84 (C). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Waktu Pelayanan, Persyaratan dan Sistem, mekanisme dan Prosedur.

IV. Rekomendasi

Dalam rangka evaluasi dan upaya tindaklanjut, Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Subang telah menyusun rekomendasi kegiatan guna menunjang terhadap perbaikan layanan, antara lain:

1. Review SK Standar Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran;
2. Mensosialisasikan/Mempublikasikan Standar Pelayanan kepada pengguna layanan baik di tempat layanan maupun melalui online;
3. Perbaikan Sarana Prasarana.

Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan secara periodik pada setiap semester yaitu 6 (enam) bulan sekali.

V. Penutup

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan melalui aplikasi e-SKM pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Subang Tahun 2025 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Subang sebesar 80.1 sehingga masuk dalam kategori "BAIK", sedangkan survey kepuasan pelayanan pengaduan dan penegakan perda masuk dalam ketegori "KURANG BAIK".

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Subang. Atas perhatian dan perkenan Bapak, kami sampaikan terima kasih.

Dibuat di Subang

Pada tanggal Juni 2025

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG
PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN,
KABUPATEN SUBANG



INDRI TANDIA, S.STP, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19770201 199612 1 001

Lampiran

1. SK Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja tentang Penetapan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat;
2. SK Tim Penyusunan SKM tandatangan Kepala Perangkat Daerah;
3. Dokumentasi/ Foto kegiatan pelaksanaan SKM.

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN
SURVEY PELAYANAN PENANGANAN DARURAT 2025
Periode 2025 - Semester 1**

(PERFORMANCE ANALYSIS)

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	
5	2	2	2	4	2	2	2	2	2	
6	3	3	2	4	3	3	2	3	2	
7	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
12	1	2	2	2	2	2	3	4	3	
13	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
14	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
15	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
17	3	3	2	4	3	2	3	3	2	
18	2	3	2	3	3	3	2	3	1	
19	2	3	3	1	3	3	3	3	2	
20	2	1	2	3	2	2	4	3	3	
21	1	2	2	2	2	3	3	3	2	
22	1	3	2	2	3	2	3	3	1	
23	2	2	2	1	2	2	3	3	3	
24	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	1	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
31	4	4	4	4	3	3	3	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
69	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	2	1	2	2	2	1	2	3	2	
76	2	1	2	4	1	2	2	3	2	
77	2	2	1	4	4	2	2	2	2	
78	1	2	2	2	2	2	3	4	2	
79	3	2	3	4	3	2	3	4	3	
80	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
81	2	2	3	3	4	4	3	4	4	
82	2	2	3	3	2	3	3	3	3	
83	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
85	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
86	3	3	4	4	4	2	3	4	3	
87	2	3	4	3	4	2	3	4	4	
88	2	3	3	4	4	3	4	4	4	
89	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
90	2	3	2	4	4	2	4	3	3	
91	3	2	3	4	3	2	3	3	3	
92	2	3	4	4	3	3	3	4	3	
93	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
94	2	2	4	4	4	4	3	3	4	
95	1	2	4	4	2	2	2	4	2	
96	2	2	3	4	2	2	3	3	3	
97	2	2	2	4	2	4	3	3	3	
98	2	2	3	4	3	2	3	4	3	
99	2	2	3	4	2	2	2	4	3	
100	2	2	2	4	3	2	3	2	3	
101	2	2	3	4	2	2	2	4	3	
102	2	2	2	4	4	2	2	3	3	
103	2	2	4	4	3	4	4	3	4	
104	2	2	3	4	4	4	3	4	3	
105	2	2	2	4	3	2	3	2	3	

[illegible]

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	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	
Nilai/Unsur	408	451	466	566	488	475	490	545	494	
NRR/Unsur	2.68	2.97	3.07	3.72	3.21	3.13	3.22	3.59	3.25	
IKM/Unsur	67.11	74.18	76.64	93.09	80.26	78.13	80.59	89.64	81.25	720.89/9 Unsur = 80.1
NRR tertbg/Unsur	0.3	0.33	0.34	0.41	0.36	0.35	0.36	0.4	0.36	*)3.2
IKM Unit Pelayanan										**) 80.1

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	2.68
U2	Prosedur	2.97
U3	Waktu Pelayanan	3.07
U4	Biaya/Tarif	3.72
U5	Produk Layanan	3.21
U6	Kompetensi Pelaksana	3.13
U7	Perilaku Pelaksana	3.22
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.59
U9	Sarana dan Prasarana	3.25

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	8
31 s.d 40	42
41 s.d 50	81
51 s.d 60	19
61 Keatas	2
Jumlah	152

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	7
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	22
Lainnya	123

Pendidikan	Banyaknya
SD	21
SMP	25
SMA	74
D3	10
D4/S1	14
S2	0
S3	0
Lainnya	8

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	73
Perempuan	79
Jumlah	152

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.72
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.59
U9	Sarana dan Prasarana	3.25
U7	Perilaku Pelaksana	3.22
U5	Produk Layanan	3.21
U6	Kompetensi Pelaksana	3.13
U3	Waktu Pelayanan	3.07
U2	Prosedur	2.97
U1	Persyaratan	2.68

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.72
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.59
U9	Sarana dan Prasarana	3.25

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	2.68
U2	Prosedur	2.97
U3	Waktu Pelayanan	3.07

IKM Unit Pelayanan : 80.1

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

IMPORTANCE ASPECT ANALYSIS

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	5	5	5	3	3	3	3	3	
2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
6	4	3	3	4	5	5	4	5	5	
7	4	3	3	4	5	5	5	5	5	
8	4	3	3	4	4	4	4	4	5	
9	5	4	3	4	5	4	5	4	5	
10	5	3	4	4	5	5	5	5	4	
11	5	4	3	4	5	3	4	5	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
13	3	5	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	5	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	1	2	5	3	3	3	3	3	
16	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
17	5	3	3	4	4	5	4	5	5	
18	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
19	3	3	3	3	4	4	5	5	5	
20	5	3	4	4	5	4	5	5	5	
21	4	3	3	3	4	4	5	5	5	
22	4	3	4	3	4	4	4	5	3	
23	4	2	3	3	5	5	4	5	5	
24	3	5	5	5	4	3	4	4	3	
25	4	3	5	5	4	4	4	4	4	
26	4	3	3	4	5	5	5	5	4	
27	3	3	4	3	5	5	5	5	5	
28	4	3	3	3	5	5	3	4	4	
29	3	3	3	5	4	4	4	4	3	
30	4	3	3	4	5	5	5	3	5	
31	5	4	4	3	5	5	5	5	5	
32	4	4	3	4	4	5	5	5	5	
33	4	4	4	3	5	5	5	5	5	
34	4	3	3	4	5	5	5	5	5	
35	4	3	3	3	4	4	5	5	4	
36	4	3	4	3	4	5	4	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
74	4	4	4	4	5	5	4	4	5	
75	1	3	3	2	3	3	2	1	3	
76	3	1	3	1	2	2	2	3	3	
77	2	2	3	5	2	3	4	3	3	
78	2	2	2	2	4	4	3	2	4	
79	4	4	2	3	3	3	5	5	5	
80	3	2	3	3	2	3	4	5	4	
81	2	2	3	3	3	3	3	4	3	
82	2	2	2	2	3	4	3	3	3	
83	3	2	1	2	3	3	3	3	4	
84	3	2	2	3	3	3	2	2	3	
85	2	2	2	2	3	3	3	3	4	
86	3	2	3	3	4	2	3	3	4	
87	2	3	3	3	3	3	4	2	3	
88	3	1	1	2	3	3	4	4	3	
89	2	2	2	3	4	5	3	5	2	
90	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
91	3	4	3	4	4	3	4	5	5	
92	3	2	2	2	4	3	4	4	3	
93	3	2	2	2	4	3	2	3	4	
94	4	2	2	2	4	4	4	2	3	
95	2	2	1	3	3	3	3	3	3	
96	2	2	1	2	4	3	3	2	2	
97	3	2	2	5	3	3	2	3	2	
98	3	1	1	5	4	2	2	2	3	
99	3	2	1	5	3	3	3	2	2	
100	3	2	1	5	2	3	3	2	3	
101	3	2	1	2	3	3	3	2	4	
102	3	3	3	5	2	3	3	2	4	
103	3	2	1	5	4	3	3	2	3	
104	3	2	2	3	3	4	4	4	4	
105	3	2	2	3	3	4	4	4	2	
106	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
107	4	2	3	2	3	4	2	4	4	
108	4	2	3	2	4	4	4	4	3	
109	3	3	2	5	3	4	3	2	2	
110	3	3	1	2	3	3	3	3	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
111	3	1	3	2	2	3	4	3	3	
112	3	2	3	2	4	4	4	4	2	
113	3	2	3	2	3	4	2	4	2	
114	2	2	3	2	3	3	3	3	4	
115	3	3	3	2	4	3	2	4	2	
116	3	3	2	2	4	4	4	3	2	
117	4	1	3	3	3	3	4	3	3	
118	3	3	3	2	4	3	4	5	3	
119	3	2	3	2	3	3	5	3	4	
120	3	2	2	2	2	3	2	3	3	
121	4	1	2	2	4	3	4	4	5	
122	3	2	3	3	4	3	4	3	4	
123	3	3	2	2	4	2	3	5	3	
124	4	2	2	2	4	3	3	2	4	
125	3	3	2	3	3	4	4	4	4	
126	3	3	2	2	4	4	4	4	3	
127	3	2	2	2	4	4	4	5	3	
128	2	3	2	3	3	2	4	3	4	
129	3	2	2	3	4	4	4	3	4	
130	3	2	3	2	5	4	2	4	5	
131	3	3	2	3	3	4	4	3	3	
132	3	1	3	4	3	4	4	3	3	
133	3	2	3	5	3	3	3	4	4	
134	5	3	3	3	4	4	4	4	4	
135	4	3	3	4	4	5	4	4	5	
136	4	3	3	4	4	4	5	5	4	
137	4	3	3	5	5	5	5	5	5	
138	4	3	4	3	4	4	5	5	5	
139	5	4	4	4	5	4	5	5	5	
140	4	4	4	3	5	5	5	5	5	
141	5	4	3	3	5	4	4	5	4	
142	5	4	4	4	5	4	5	5	5	
143	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
144	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
145	5	4	4	4	5	4	5	5	4	
146	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
147	5	4	4	4	5	5	5	5	5	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
148	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
149	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
150	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
151	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
152	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
Nilai/Unsur	564	466	472	516	618	613	616	618	617	
NRR/Unsur	3.71	3.07	3.11	3.39	4.07	4.03	4.05	4.07	4.06	

**ANALISIS DESKRIPTIF dan ANALISIS KUADRAN
BESERTA TINGKAT KESESUAIAN**

No. Attr	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja (X1)	Skor Kepentingan	Tingkat Kepentingan (Y1)	Tingkat Kesesuaian / Tki (%)
U1	408	2.68	564	3.71	72.34 %
U2	451	2.97	466	3.07	96.78 %
U3	466	3.07	472	3.11	98.73 %
U4	566	3.72	516	3.39	109.69 %
U5	488	3.21	618	4.07	78.96 %
U6	475	3.13	613	4.03	77.49 %
U7	490	3.22	616	4.05	79.55 %
U8	545	3.59	618	4.07	88.19 %
U9	494	3.25	617	4.06	80.06 %
Jumlah	4383	28.84	5100	33.55	86.87 %
Jumlah/Unsur		3.2		3.73	

Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Kualitas Pelayanan

<p>KUADRAN I Prioritas Utama (Concentrate Here) Unsur No : 6</p>	<p>KUADRAN II Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work) Unsur No : 5,7,8,9</p>
<p>KUADRAN III Prioritas Rendah (Low Priority) Unsur No : 1,2,3</p>	<p>KUADRAN IV Berlebihan (Possible Overkill) Unsur No : 4</p>

UNSUR NO	NAMA UNSUR
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN
PELAYANAN PENGADUAN DAN PENEGAKAN PERDA 2025
Periode 2025 - Semester 1**

(PERFORMANCE ANALYSIS)

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	
4	3	3	2	4	2	2	3	3	2	
5	2	2	2	4	3	3	3	3	2	
6	3	3	2	4	4	3	3	3	2	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
8	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
10	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
12	3	2	2	2	2	2	3	3	1	
13	2	3	2	2	2	2	2	3	2	
14	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
Nilai/Unsur	38	39	34	49	39	38	41	44	30	
NRR/Unsur	2.71	2.79	2.43	3.5	2.79	2.71	2.93	3.14	2.14	
IKM/Unsur	67.86	69.64	60.71	87.5	69.64	67.86	73.21	78.57	53.57	628.57/9 Unsur = 69.84
NRR tertbg/Unsur	0.3	0.31	0.27	0.39	0.31	0.3	0.33	0.35	0.24	*)2.79
IKM Unit Pelayanan										**) 69.84

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	2.71
U2	Prosedur	2.79
U3	Waktu Pelayanan	2.43
U4	Biaya/Tarif	3.5
U5	Produk Layanan	2.79
U6	Kompetensi Pelaksana	2.71
U7	Perilaku Pelasana	2.93
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.14
U9	Sarana dan Prasarana	2.14

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	1
31 s.d 40	3
41 s.d 50	7
51 s.d 60	3
61 Keatas	0
Jumlah	14

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	2
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	0
Lainnya	12

Pendidikan	Banyaknya
SD	1
SMP	3
SMA	6
D3	1
D4/S1	3
S2	0
S3	0
Lainyya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	2
Perempuan	12
Jumlah	14

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.5
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.14
U7	Perilaku Pelaksana	2.93
U2	Prosedur	2.79
U5	Produk Layanan	2.79
U1	Persyaratan	2.71
U6	Kompetensi Pelaksana	2.71
U3	Waktu Pelayanan	2.43
U9	Sarana dan Prasarana	2.14

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.5
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.14
U7	Perilaku Pelaksana	2.93

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U9	Sarana dan Prasarana	2.14
U3	Waktu Pelayanan	2.43
U1	Persyaratan	2.71

IKM Unit Pelayanan : 69.84

Nilai Mutu IKM : C

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

IMPORTANCE ASPECT ANALYSIS

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	5	4	3	4	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	
6	4	4	3	4	5	5	5	5	5	
7	4	4	3	4	5	5	5	5	4	
8	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
9	4	3	3	4	5	5	4	5	5	
10	5	3	3	4	5	5	5	4	5	
11	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
12	3	5	5	5	3	3	3	2	3	
13	5	3	5	5	3	3	3	3	3	
14	3	5	5	5	3	3	3	3	3	
Nilai/Unsur	55	52	52	58	58	58	57	57	58	
NRR/Unsur	3.93	3.71	3.71	4.14	4.14	4.14	4.07	4.07	4.14	

**ANALISIS DESKRIPTIF dan ANALISIS KUADRAN
BESERTA TINGKAT KESESUAIAN**

No. Attr	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja (X1)	Skor Kepentingan	Tingkat Kepentingan (Y1)	Tingkat Kesesuaian / Tki (%)
U1	38	2.71	55	3.93	69.09 %
U2	39	2.79	52	3.71	75 %
U3	34	2.43	52	3.71	65.38 %
U4	49	3.5	58	4.14	84.48 %
U5	39	2.79	58	4.14	67.24 %
U6	38	2.71	58	4.14	65.52 %
U7	41	2.93	57	4.07	71.93 %
U8	44	3.14	57	4.07	77.19 %
U9	30	2.14	58	4.14	51.72 %
Jumlah	352	25.14	505	36.07	69.73 %
Jumlah/Unsur		2.79		4.01	

Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Kualitas Pelayanan

<p>KUADRAN I Prioritas Utama (Concentrate Here) Unsur No : 5,6,9</p>	<p>KUADRAN II Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work) Unsur No : 4,7,8</p>
<p>KUADRAN III Prioritas Rendah (Low Priority) Unsur No : 1,2,3</p>	<p>KUADRAN IV Berlebihan (Possible Overkill) Unsur No : -</p>

UNSUR NO	NAMA UNSUR
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana