



**LAPORAN SEMESTER II
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN PATI
TAHUN 2024**

**PEMERINTAH KABUPATEN PATI
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

Jalan R.A Kartini No 24 Pati Telepon: (0295) 381575

E-mail : satpolpati@gmail.com

Instagram : [satpolpp_pati](https://www.instagram.com/satpolpp_pati)

Facebook: [Satpolpp_Pati](https://www.facebook.com/Satpolpp_Pati)

Twitter: [satpolpp_pati](https://twitter.com/satpolpp_pati)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat dan KaruniaNya, kami telah dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) Semester II Tahun 2024 pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pati.

Dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah diwajibkan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Satpol PP Kabupaten Pati sebagai bagian dari Perangkat Daerah mempunyai komitmen melakukan reformasi birokrasi. Salah satu upaya tindak lanjut dari komitmen reformasi birokrasi adalah melakukan perbaikan layanan publik. Dalam upaya tersebut, Satuan Polisi Pamong Praja melakukan evaluasi menyeluruh atas kinerja OPD nya. Evaluasi ini berwujud dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM tersebut wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada akhirnya kami gunakan sebagai dasar pijakan untuk menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Selain itu hasil survey kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan seluruh personil yang ada di Satpol PP Kabupaten Pati dalam melakukan reformasi birokrasi.

Demikian hasil pelaksanaan SKM ini kami susun semoga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya untuk peningkatan kinerja di masa mendatang.

**Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Kabupaten Pati**



SUGIYONO, A.P., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19740313 199311 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN.....	1
C. SASARAN	2
D. PENGERTIAN DAN RUANG LINGKUP SKM.....	2
E. MANFAAT.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM	4
A. PERANGKAT DAERAH.....	4
B. LANGKAH PENYUSUNAN SKM.....	5
C. LANGKAH LANGKAH PENGOLOHAN DATA.....	6
BAB III ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	7
A. DATA RESPONDEN	8
B. ANALISA HASIL SURVEI	9
C. RENCANA TINDAK LANJUT	14
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	15
A. KESIMPULAN.....	15
B. SARAN	15

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat yang dikemukakan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pati dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam hal melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan secara langsung maupun melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dapat memberikan dampak yang buruk. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pati sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam, untuk itu, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pati menggunakan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Diharapkan dengan adanya survei kepuasan Masyarakat ini dapat meningkatkan mutu pelayanan serta memberikan kepuasan kepada Masyarakat.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pati.

Selain itu kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

- a. Memperoleh feed back / umpan balik berupa masukan / keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk meleakukan perbaikan / peningkatan kinerja / kualitas pelayanan secara berkesinambungan
- b. Melakukan analysis terhadap tingkat kepuasan dan harapan (kebutuhan) masyarakat untuk menajamkan target perbaikan terhadap pelayanan.

C. SASARAN

Sasaran penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat oleh Satuan polisi Pamong Praja Kabupaten Pati adalah semua unsur dalam masyarakat yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung.

D. PENGERTIAN DAN RUANG LINGKUP SKM

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada peraturan Bupati Pati Nomor 26 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati yang meliputi :

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

E. MANFAAT

Manfaat dari penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

- Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan dan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat;
- Mengetahui kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik

BAB II GAMBARAN UMUM

A. PERANGKAT DAERAH

Kedudukan / Letak Geografis

Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pati merupakan salah satu instansi Pemerintah Kabupaten Pati yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berikut ini adalah profil dari Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pati :

Nama Instansi : Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pati

Alamat : Jl. RA. Kartini No. 24A Pati

Perangkat Daerah

1. Tugas Pokok dan Fungsi

Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pati membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat dan sub urusan kebakaran;

Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pati mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan daerah di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat dan sub urusan kebakaran;
2. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan daerah di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat dan sub urusan kebakaran;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan daerah di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat dan sub urusan kebakaran;
4. Pelaksanaan administrasi urusan pemerintahan daerah di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat dan sub urusan kebakaran;
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

2. Visi dan Misi

Visi :

“Terwujudnya keamanan, ketertiban, ketentraman, perlindungan masyarakat dan rasa aman masyarakat dari kebakaran serta tegaknya peraturan perundangan daerah menuju Pati Bumi Mina Tani yang sejahtera”

Misi :

1. Menciptakan kehidupan masyarakat yang tertib, aman dan nyaman secara berkesinambungan;

2. Menegakkan peraturan perundangan daerah dengan mengoptimalkan peran serta Satpol PP dan penegakan hukum melalui PPNS;
3. Mengoptimalkan peran satlinmas dalam perlindungan masyarakat;
4. Memberikan pelayanan prima dalam bidang penegakan dan pemadaman kebakaran;

B. LANGKAH PENYUSUNAN SKM

1. Metode Penelitian

Metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Jumlah responden dalam survei Kepuasan Masyarakat ini sejumlah 117 responden.

3. Tahap Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan pada 1 Juli s.d 15 Nopember 2024. Adapun jadwal survei sebagai berikut :

C. LANGKAH LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Data Kuisisioner yang berasal dari sebanyak 117 (Seratus Tujuh Belas) Responden diolah dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu 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:

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

NILAI PERS EPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. DATA RESPONDEN

Data Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pati pada semua jenis layanan sejumlah 117 (seratus tujuh belas) responden. Pemilihan jumlah 117 (seratus tujuh belas) orang dipilih karena dianggap telah cukup untuk mendapat gambaran kualitas pelayanan.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase	Keterangan
1	Laki-laki	86	73,5%	
2	Perempuan	31	26,5%	
	Jumlah	117	100%	

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase	Keterangan
1	SD	0	0%	
2	SLTP	29	24%	
3	SLTA	74	64%	
4	Diploma	0	0%	
5	S1	14	12%	
6	S2	0	0%	
	Jumlah	117	100%	

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia

No	Umur	Frekuensi	
		%	F
1	< 20 Tahun	0,85	1
2	20 – 29 Tahun	5,12	6
3	30 – 39 Tahun	26,49	31
4	40 – 59 Tahun	27,35	32
5	>50 Tahun	30,76	36
	Jumlah	100	117

B. ANALISA HASIL SURVEI

ANALISIS

1. Data Kuesioner

Pendapat Responden Tentang Pelayanan :

- | | | | |
|--|------|--|---|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. | P *) | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. | |
| a. Tidak sesuai | 1 | a. Tidak kompeten | 1 |
| b. Kurang sesuai | 2 | b. Kurang kompeten | 2 |
| c. Sesuai | 3 | c. Kompeten | 3 |
| d. Sangat sesuai | 4 | d. Sangat kompeten | 4 |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. | | 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | |
| a. Tidak sesuai | 1 | a. Tidak sopan dan ramah | 1 |
| b. Kurang sesuai | 2 | b. Kurang sopan dan ramah | 2 |
| c. Sesuai | 3 | c. Sopan dan ramah | 3 |
| d. Sangat sesuai | 4 | d. Sangat sopan dan ramah | 4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. | | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana | |
| a. Tidak sesuai | 1 | a. Tidak sesuai | 1 |
| b. Kurang sesuai | 2 | b. Kurang sesuai | 2 |
| c. Sesuai | 3 | c. Sesuai | 3 |
| d. Sangat sesuai | 4 | d. Sangat sesuai | 4 |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan | |
| a. Tidak sesuai | 1 | a. Tidak ada | 1 |
| b. Kurang sesuai | 2 | b. Ada tetapi tidak berfungsi | 2 |
| c. Sesuai | 3 | c. Berfungsi kurang maksimal | 3 |
| d. Sangat sesuai | 4 | d. Dikelola dengan baik | 4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. | | | |
| a. Tidak sesuai | 1 | | |
| b. Kurang sesuai | 2 | | |
| c. Sesuai | 3 | | |
| d. Sangat sesuai | 4 | | |

2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024
Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pati.

PENGOLAHAN DATA SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	2	4	3	3	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	3	4	3	3	4	2	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
8	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
9	4	3	3	4	4	4	3	2	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	3	4	3	4	4	2	4	
14	4	4	2	4	4	4	3	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	3	4	4	4	3	2	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	2	4	4	4	4	2	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
26	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	3	4	4	4	4	2	4	
29	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	3	3	4	4	4	2	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
35	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
36	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	3	3	4	4	3	2	4	

91	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
94	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
95	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
101	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
103	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
104	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
106	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
108	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
109	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
110	4	4	2	4	4	4	3	3	4	
111	4	3	2	3	3	4	4	3	4	
112	4	4	3	4	4	4	4	2	4	
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
116	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
117	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai	467	454	394	450	459	457	460	393	468	
NRR	3.99	3.88	3.37	3.85	3.92	3.91	3.93	3.36	4.00	
IPKP UNIT PELAYANAN	95.01									
KESIMPULAN MUTU PELAYANAN	A Sangat Baik									

Keterangan :		
U1 - U9	=	Unsur-Unsur Pelayanan
NNR	=	Nilai rata-rata
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
		Jumlah NNR IKM tertimbang
Hasil IKM	=	Jumlah NNR tertimbang x 100
NNR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NNR tertimbang	=	NNR per unsur x 0.11 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,99
U2	Prosedur	3,88
U3	Waktu Pelayanan	3,37
U4	Biaya/Tarif	3,85
U5	Produk Layanan	3,92
U6	Kompetensi Pelaksana	3,91
U7	Perilaku Pelaksana	3,93
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,36
U9	Sarana dan Prasarana	4,00

INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)

SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

KABUPATEN PATI

SEMESTER II TAHUN 2024

NILAI IKM

95,01

NILAI IKM

RESPONDEN

JUMLAH : 117 Orang

JENIS KELAMIN : L = 86 Orang

P = 31 Orang

PENDIDIKAN : SD = 0

SMP = 29

SMA = 74

Diploma = 0

S1 = 14

S2 = 0

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pati melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat satu tahun sekali dengan output berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pati. Dari hasil pelaksanaan survey, diperoleh nilai IKM sebesar 95,014.

Dalam rangka meningkatkan nilai IKM , maka rencana tindak lanjut yang dilakukan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten pati akan melakukan beberapa langkah :

- a. Melatih personel Satuan Polisi Paamong Praja dalam melakukan tindakan Penertiban dan Penegakan Perda
- b. Membuat sistem pengaduan dari masyarakat lebih canggih sehingga setiap aduan bisa diterima dan ditangani dengan cepat.

Diharapkan dengan tindakan yang dilakukan maka nilai IKM Satpol PP Kabupaten Pati pada tahun 2024 akan meningkat .

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

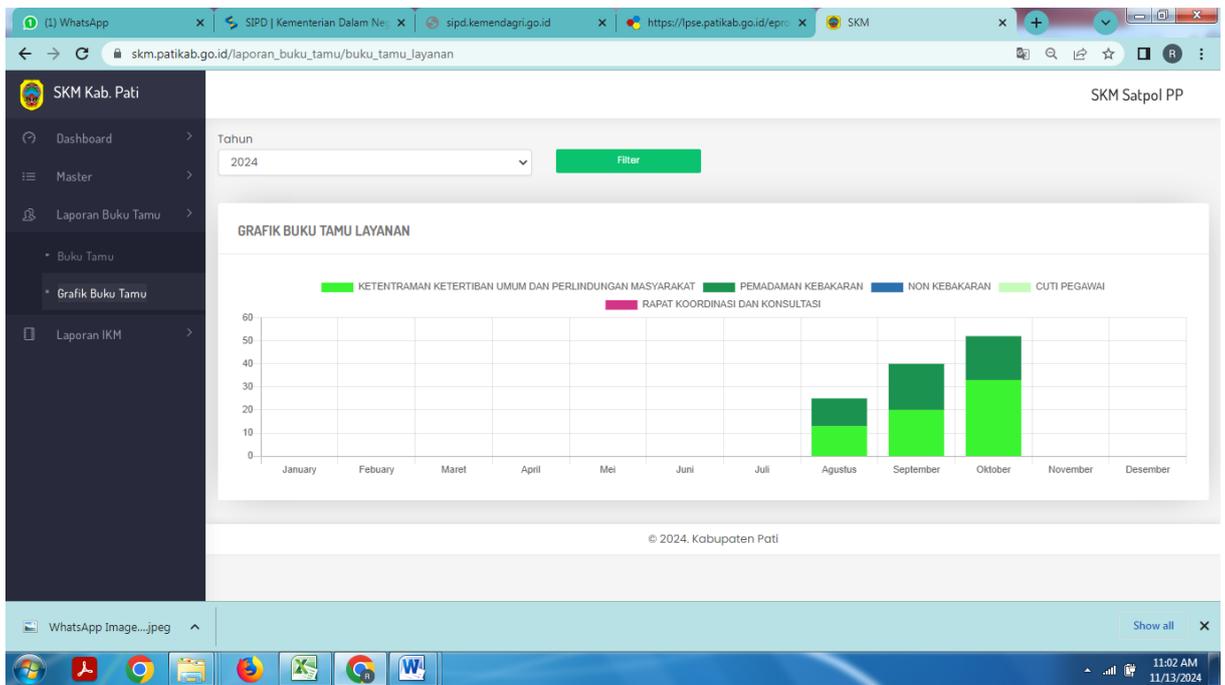
1. Secara umum kualitas pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pati dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 95,014.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,80. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada Satuan polisi Pamong Praja kabupaten Pati memuaskan.

B. SARAN

- Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan penggunaan atribut pendukung petugas pelayanan.
- Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik.



1. GRAFIK BUKU TAMU



2. REKAPITULASI

The screenshot shows a web application interface for SKM Satpol PP. The main content area displays a table titled "REKAPITULASI" with the subtitle "Menampilkan data rekapitulasi unit kerja". The table shows data for the period 01/01/2024 - 12/31/2024. The table has columns for NO, Unit Kerja, Jumlah Responden, and Mutu Pelayanan. The data shows one unit of work, Satuan Polisi Pamong Praja, with 117 respondents and a service quality rating of "Sangat Baik".

NO	Unit Kerja	Jumlah Responden	★ 1	★ 2	★ 3	★ 4	Nilai Ikm	Mutu Pelayanan
1	Satuan Polisi Pamong Praja	117	1	44	190	1.907	95,01	Sangat Baik

© 2024. Kabupaten Pati

3. REKAPITULASI INDUK

SKM Kab. Pati

SKM Satpol PP

REKAPITULASI INDUK

Menampilkan data rekapitulasi induk dan anak

01/01/2024 - 12/31/2024

NO	Aksi	Unit Kerja	Jumlah Responden	★ 1	★ 2	★ 3	★ 4	Nilai IPAK	Mutu Pelayanan
1	<input type="button" value="Aksi"/>	Satuan Polisi Pamong Praja	117	1	44	190	1907	95,01	Sangat Baik

© 2024. Kabupaten Pati

4. REKAPITULASI JENIS PELAYANAN

SKM Kab. Pati

SKM Satpol PP

REKAPITULASI JENIS PELAYANAN

Menampilkan data Rekapitulasi Jenis Pelayanan

Unit Kerja:

Tanggal:

NO	Unit Kerja	Jenis Pelayanan	Responden	Nilai Ikm
1	Satuan Polisi Pamong Praja	NON KEBAKARAN	51	95,32
2	Satuan Polisi Pamong Praja	PEMADAMAN KEBAKARAN	66	94,78

5. PERHITUNGAN

SKM Kab. Pati

SKM Satpol PP

Kode Unsur	Unsur Layanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata rata	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	467	3,99	0,44
U2	Prosedur	454	3,88	0,43
U3	Waktu Pelayanan	394	3,37	0,37
U4	Biaya/tarif	450	3,85	0,43
U5	Produk layanan	459	3,92	0,44
U6	Kompetensi pelaksana	457	3,91	0,43
U7	Perilaku pelaksana	460	3,93	0,44
U8	Sarana dan Prasarana	393	3,36	0,37
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	468	4,00	0,44
Jumlah NRR Tertimbang				3,80
Nilai IPKP				95,01
Mutu Pelayanan				Sangat Baik

laporan-buku-tamu.xls responden-unsur (2).xls responden-unsur (1).xls responden-unsur.xls rekapitulasi_induk.pdf Show all

1:52 PM 11/13/2024

DATA RESPONDE SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2024

No	Tanggal	Nama	No. Hp	Alamat	Pekerjaan	Umur	Pendidikan
1	28-10-2024 09:03:50	Kasmuri	0	Jepara lor RT. 01/04	Petani/Nelayan	73	SMP
2	28-10-2024 09:02:29	Sumardi	055878254173	Ds. Jatimulyo 2/4 Wedarijaksa	Karyawan Swasta	39	SMA
3	28-10-2024 09:00:27	SABDO YUWONO	082139625431	Ds. Ngarus Rt. 02/01 kec. Pati	Pensiunan	61	S1/D4
4	28-10-2024 08:59:21	Isnaini Arfania	082136985427	Mujtiharjo 1/1	Karyawan Swasta	35	SMA
5	28-10-2024 08:58:01	Nur wakhid	0	Ds. Ngurenrejo RT. 2/1 Kec. Wedarijaksa	Petani/Nelayan	53	SMP
6	28-10-2024 08:55:30	Priyo pambudi	0	Tompegunung Rt. 3/5 kec. Sukolilo	Karyawan Swasta	32	D3
7	28-10-2024 08:53:43	Susanto	085878245136	Winong	Petani/Nelayan	50	SMA
8	28-10-2024 08:52:04	Paryono	085125436987	Ds. Mintobasuki RT. 02/04	Karyawan Swasta	42	SMA
9	28-10-2024 08:50:07	Supar	0	Ds. Ngawen RT. 02/02 Kec. Cluwak	Petani/Nelayan	66	SMP
10	28-10-2024 08:48:05	Ali Maslikan	082154368752	Ds. Langenharjo RT. 03/03	Karyawan Swasta	48	SMA
11	24-10-2024 08:56:22	Eni Safitri	085125243698	Da. Karangsumber Rt. 03/02 kec. Winong	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	33	S1/D4
12	24-10-2024 08:54:43	INDRI DWI C	085125436985	Karangsumber RT. 3/02 KEC. WINONG	Karyawan Swasta	32	SMA
13	24-10-2024 08:53:25	RISKA MAYA	085878349230	Tambahmulyo	Mengurus Rumah Tangga	30	S1/D4
14	24-10-2024 08:51:47	Ida lisnawati	0	Ds. Regaloh rt 03/06	Wiraswasta	32	D3
15	24-10-2024 08:49:58	Sukirman	0	Jetak Rt 1/3	Petani/Nelayan	55	SMP
16	24-10-2024 08:48:21	Tulus	082154543698	DESA KERTOMULYO RT 03 RW 01 KECAMATAN MARGOYOSO	Perangkat Desa	48	SMA
17	14-10-2024 09:05:44	Munasir	085213695827	Ds. Sidokerto 1/1	Lainnya	41	SMA
18	14-10-2024 09:04:03	Arief waluyo widodo	0	Bakaran wetan	Lainnya	53	SMA
19	14-10-2024 09:02:48	RADIOSA SATRIA	085825143652	Ds. TLOGOHARUM 7/2 KEC. WEDARIJAKSA KAB. PATI	Wiraswasta	30	D3
20	14-10-2024 09:01:13	Abdul kholix	085863249613	Ds. Kurgokalangan 1/3 gabus	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	50	SMA
21	14-10-2024 09:00:04	Iskandar	0	Ds. Wedarijaksa	Lainnya	65	SMA

22	14-10-2024 08:58:45	Choirudin	085879643218	Ds. Jimbaran RT. 3/2 kec. Kayen	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	55	S1/D4
23	14-10-2024 08:57:31	Wahyu triana	082146396425	Ds. Puri RT. 3/7 kec. Pati	Mengurus Rumah Tangga	51	SMA
24	14-10-2024 08:56:11	Sukar	082155874329	Ds. Mantingan Tengah 8/2 kec. Jakenan	Pensiunan	65	SMP
25	14-10-2024 08:54:51	Sudadi	0	Ds. TRETEK 4/2 PUCAKWANGI	Wiraswasta	50	SMA
26	10-10-2024 09:45:26	MUZAMI	085824369865	Ds. KAUMAN 4/1 KEC. JUWANA	Karyawan Swasta	35	SMA
27	10-10-2024 09:44:16	Dwi Ernawati	082165369852	Ds. Sinom widodo RT. 2/3	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	50	S1/D4
28	10-10-2024 09:42:49	Sukarno	0	Ds. Kayen 10/4	Wiraswasta	67	SMP
29	10-10-2024 09:41:29	Suparlan	085122587963	Ds. Kembang 1/3 kec. Dukuhseti	Petani/Nelayan	60	SMP
30	10-10-2024 09:39:48	EDY SANTOSO	0	DESA PANJUNAN RT 21/03 KECAMATAN PATI	Wiraswasta	56	SMA
31	10-10-2024 09:33:37	Sarmin	0	Ds. Lengkong 1/3	Petani/Nelayan	60	SMA
32	10-10-2024 09:31:55	Nor cholid	085878342965	Ds. Ngagel 4/1 kec Dukuhseti	Lainnya	60	SMA
33	10-10-2024 09:30:32	Saiful uman	082154369856	Ds. Sidokerto 10/4 kec. Pati	Karyawan Swasta	36	D3
34	10-10-2024 09:29:14	Paimin	0	Luwang tayu	Petani/Nelayan	64	SMA
35	10-10-2024 09:27:25	KARSONO	0	KEPOH KENCONO RT 3 RW 1 KECAMATAN PUCAKWANGI	Wiraswasta	56	SMA
36	10-10-2024 09:01:22	Saiful anwar	0858796432587	Sambilawang	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	33	S1/D4
37	03-10-2024 08:26:16	PEGAWAI INDIHOME	085876392451	Jl. Diponegoro	Lainnya	35	D3
38	03-10-2024 08:25:03	RIA FITRIANINGSIH	085879634521	Ds. Winong 2/2	Lainnya	42	SMA
39	03-10-2024 08:23:09	Slamet	0	Soko puluhan 5/1	Petani/Nelayan	42	SMP
40	03-10-2024 08:21:16	LILIK NUR	0821364528751	Ds. Karaban RT. 1/3	Wiraswasta	31	S1/D4
41	03-10-2024 08:19:42	M. LUQYA ALFIAN	085821345127	Tluwuk	Wiraswasta	41	D3
42	03-10-2024 08:17:51	WIDIN AGUS	0	Tegalrejo 4/1	Karyawan Swasta	38	SMA
43	03-10-2024 08:10:57	Heri	085963421587	Desa kalidangu 3/2	Petani/Nelayan	35	SMA
44	03-10-2024 08:08:53	Abdul hadi	085124361257	Ds. Bumirejo 3/3	Perangkat Desa	29	SMA
45	03-10-2024 08:06:38	Nurul kholifah	085878543630	Pohijo margoyoso	Mengurus Rumah Tangga	44	SMA
46	03-10-2024 08:04:05	Harsoni	082136369875	Bumiayu 3/5	Lainnya	34	SMA

47	01-10-2024 08:25:26	Sugino	0	Tpi unit 1 bajomulyo	Wiraswasta	70	SMA
48	01-10-2024 08:23:51	H. Rokhmad	085879634251	Ds. Bajo mulyo 1/4	Wiraswasta	65	SMA
49	01-10-2024 08:21:43	Sri mulyati	085123236957	Tompo mulyo 3/1 kec. Juwana	Karyawan Swasta	46	D3
50	01-10-2024 08:20:05	Sutarmin	085546312857	Bajo mulyo 2/4	Lainnya	61	SMA
51	01-10-2024 08:17:53	Mas'adah	082134623985	Kauman 1/3	Wiraswasta	48	D3
52	01-10-2024 08:16:32	Budi santoso	0	Langenharjo	Lainnya	44	SMP
53	30-09-2024 08:11:10	Dzikra aptra	082134346928	Tambaharjo 4/4	Karyawan Swasta	20	SMA
54	30-09-2024 08:07:36	Faris nadisa	0	Srikaton 4) 4	Mengurus Rumah Tangga	34	SMA
55	30-09-2024 08:05:18	Aris sutiyanto	082154368721	Bumirejo 1/1 kec. Juwana	Tenaga Medis	35	D3
56	30-09-2024 08:03:17	Danu setiawan	085878349235	Ds. Mukti harjo 1/1 margorejo	Lainnya	27	SMA
57	30-09-2024 08:00:04	Eko purwanto	085878463216	Ds. Blaru 21/6	Karyawan Swasta	43	SMA
58	30-09-2024 07:58:36	Siti marfuah	082154536987	Ds. Wedarijaksa 6/1	Lainnya	24	SMA
59	30-09-2024 07:56:47	SITI ROKHANAH	085878349230	PERUM KALIAMPO 3/3	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	35	S1/D4
60	30-09-2024 07:53:57	Sujiono	0	Karaban 5/6 kec. Gabus	Lainnya	45	SMA
61	30-09-2024 07:52:05	Jami'ah	082133462587	Doro payung 8/3	Karyawan Swasta	30	SMA
62	17-09-2024 08:23:21	Moh sodiqin	0	Bremi 3/9 gembong	Petani/Nelayan	50	SMP
63	17-09-2024 08:21:40	Sarpangi edi	0	DS. SEMBATURAGUNG 1/1 JAKENAN	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	67	SMA
64	17-09-2024 08:19:38	Sudirman	085873496213	Jimbaran 8/2	Lainnya	43	SMA
65	17-09-2024 08:18:16	TAUFIQURROHMAN	082879634521	Pom bensin plangitan	Karyawan Swasta	25	SMA
66	17-09-2024 08:16:35	SUSANTO	082134346258	Desa bakalan	Lainnya	30	SMA
67	17-09-2024 08:15:20	AHMAD HIDAYAT	082134625807	SIDOARUMB1/4 JAKENAN	Wiraswasta	39	SMA
68	17-09-2024 08:13:47	Sudirman	085878396534	Desa BANJARSARI	Lainnya	55	SMP
69	17-09-2024 08:11:59	ZUMALA	0	Teluah 3/1	Mengurus Rumah Tangga	32	SMA
70	17-09-2024 08:10:31	Juwato	0858472153698	Ds. Tlogosari 5/1	Petani/Nelayan	40	SMP
71	17-09-2024 08:08:26	Supi i	0	Mojomulyo 3/2	Lainnya	42	SMA
72	09-09-2024 09:26:28	Sumartini	087834923546	Ds. Jatimulyo 4/2	Mengurus Rumah Tangga	54	SMA
73	09-09-2024 09:24:55	Margono	0	Geritan 5/3	Lainnya	52	SMA

74	09-09-2024 09:23:07	ENDANG SRIWINARTI	082155463879	Ds. Kuniran 3/3	Mengurus Rumah Tangga	55	SMA
75	09-09-2024 09:21:32	TAUHID	085123698547	ASEMPAPAN 2/1	Karyawan Swasta	54	SMA
76	09-09-2024 09:19:27	SUTAWI	082185853642	Ds. Jatisari 4/1	Lainnya	44	SMA
77	09-09-2024 09:18:01	SUWARDI	0	Ds. Wonorejo 5/3	Petani/Nelayan	57	SMA
78	09-09-2024 09:16:05	HARTATIK	081245639874	Kedalon 1/4	Wiraswasta	41	D3
79	09-09-2024 09:14:19	SUPAR	0	Growong kidul 1/4	Lainnya	72	SMP
80	09-09-2024 09:13:12	SUYATMAN	082154639528	Ds. Trigun 5/1	Wiraswasta	0	SMA
81	05-09-2024 07:55:35	Tugino	085878349235	Hotel pati	Karyawan Swasta	40	SMA
82	02-09-2024 08:42:37	Ahmad sutadi	0	Growong lor	Petani/Nelayan	33	SMP
83	02-09-2024 08:41:20	Zubaidah	085878346952	Waturoyo 1/7 Margoyoso	Lainnya	45	SMA
84	02-09-2024 08:39:15	Nuzhatin Fauziah	0	Pondowan 2/3	Mengurus Rumah Tangga	50	SMA
85	02-09-2024 08:38:00	Aldi putra	082154546398	Ds. Siti luhur	Pelajar/Mahasiswa	18	SMA
86	02-09-2024 08:35:20	Fitri agustiyani	0858321698524	Ds. Bumi mulyo 1/1	Lainnya	42	SMA
87	02-09-2024 08:32:37	Kurniawan	085878321587	Desa sumbermulyo rt 9/2 kecamatan winong	Perangkat Desa	30	D3
88	02-09-2024 08:30:31	Sutarman	085874213652	Ds. Kutoharjo 3/2	Karyawan Swasta	55	SMA
89	02-09-2024 08:28:13	Noval	0857321569852	Jl raya kauman kecamatan pati	Wiraswasta	25	S1/D4
90	02-09-2024 08:25:37	Budiyono	0	Mangun legi 1/1	Karyawan Swasta	57	SMA
91	02-09-2024 08:22:29	Ngadimin	0	Langenharjo 2/2 kecamatan juwana	Wiraswasta	67	SMP
92	02-09-2024 08:16:20	Parman	082134695287	Tambahmulyo	Lainnya	50	SMA
93	28-08-2024 08:09:24	Rono santoso	082145783695	Jimbaran 6/2	Lainnya	33	SMA
94	28-08-2024 08:07:35	M. Zarullah	085878245369	Batursari 3/1 kec. Batangan	Karyawan Swasta	40	SMA
95	28-08-2024 08:05:47	Wudianingsih	0	Ds. Tambahmulyo rt 6/1 kec. Jakenan	Mengurus Rumah Tangga	45	SMP
96	28-08-2024 08:03:32	Siek irawan	082145783695	Ds. Jatimulyo	Petani/Nelayan	40	SMA
97	28-08-2024 08:01:31	Isnaini	085878245874	Srikaton	Wiraswasta	44	SMA
98	28-08-2024 07:59:02	Ahmad sutadi	08245369567	Growong lor	Karyawan Swasta	33	D3
99	28-08-2024 07:57:19	Auditnya nugraha	082136985327	Kutoharjo 2/8 pati	Dosen/Guru	35	S1/D4
100	27-08-2024 10:04:11	Sugi hartono	0	Ds. Sundoluhur 14/2	Lainnya	50	SMA
101	27-08-2024 10:02:43	Purwati	085878346925	Ds. Sukoharjo RT. 5/4 kec. Margorejo	Mengurus Rumah Tangga	50	SMA

102	27-08-2024 10:00:25	Sumarjono	085163294215	Arumanis 1/3	Lainnya	40	SMP
103	27-08-2024 09:58:45	Rusmanto	085878326591	Karaban 3/5	Karyawan Swasta	51	SMP
104	27-08-2024 09:57:02	Sumarni	085827413698	Ds. Plangitan rt 03/02 Margorejo	Mengurus Rumah Tangga	62	SMA
105	27-08-2024 09:55:13	Hariyanti	0	Desa Sekarkurung 9/3	Lainnya	45	SMA
106	27-08-2024 09:53:42	Tri sutanti	0	Ds. Karang	Mengurus Rumah Tangga	52	SMA
107	26-08-2024 09:30:08	Moh syaifudin	085825413625	Talun 6/1	Petani/Nelayan	43	SMP
108	26-08-2024 09:26:37	Ponco setyo	085136985245	Bumirejo Rt 1/1	Wiraswasta	41	SMP
109	26-08-2024 09:24:41	Kurniawan	082596422546	Margomulyo	Petani/Nelayan	34	SMA
110	26-08-2024 09:22:54	Totok sunarto	082136985472	Ngepungrojo RT. 01/1	Petani/Nelayan	63	SMA
111	13-08-2024 09:29:40	Agus setiawan	085878325186	Bumi mulyo 5/1	Wiraswasta	40	D3
112	13-08-2024 09:25:46	Eki fitriyanti	085214563852	Desa soko 1/1	Lainnya	40	SMA
113	13-08-2024 09:21:17	Bambang	0	Ds Growong kidul 5/4	Lainnya	49	SMA
114	07-08-2024 11:18:19	Suwarno	0	Sidomulyo 1/1	Petani/Nelayan	60	SMP
115	07-08-2024 11:15:46	Andre	085878349230	Sidomulyo 2/2	Perangkat Desa	35	S1/D4
116	07-08-2024 11:13:16	Sulthonun Arifin	082136983527	Kebon sawahan 2/1	Lainnya	30	SMA
117	07-08-2024 11:10:50	Rustiyoso	085236982147	Da. Puri 1/9	Lainnya	50	SMP