



**LAPORAN SEMESTER I  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN PATI  
TAHUN 2025**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN PATI  
TAHUN 2025**


## 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 I Tahun 2025 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.

Dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, 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. 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.

**Pir Kepala Satuan Polisi Pamong Praja  
Kabupaten Pati**  
  
**SRI YATUN, SE, MM**  
Pembina Tk I  
P. ANP. 196911182002122007

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN .....	2
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 PENGOLAHAN 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 melakukan perbaikan / peningkatan kinerja / kualitas pelayanan secara berkesinambungan
- b. Melakukan analisis 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 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:

- a. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan daerah di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat dan sub urusan kebakaran;
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan daerah di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat dan sub urusan kebakaran;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan daerah di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat dan sub urusan kebakaran;
- d. Pelaksanaan administrasi urusan pemerintahan daerah di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat dan sub urusan kebakaran;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

## 2. Visi dan Misi

Visi :

**“Masyarakat Kabupaten Pati yang Adil Makmur, didukung SDM Unggul dan Berkarakter”**

Misi :

**”Mewujudkan birokrasi yang melayani melalui tata kelola pemerintahan yang efektif dan pelayanan publik yang adaptif dan inklusif”**

Untuk mencapai visi dan misi tersebut maka Satpol PP mempunyai upaya untuk :

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. METODE DAN LANGKAH PENYUSUNAN SKM**

Dalam melaksanakan SKM Satpol PP sebenarnya sudah menggunakan aplikasi e-SKM yang sudah diimplementasikan mulai tahun 2023 sehingga pada Tahun 2025 ini juga tidak perlu menggedarkan kuesioner lagi kepada responden/pengguna layanan tetapi responden hanya perlu untuk scan barcode dan mengisi SKM di aplikasi e-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

$\lambda^2$  = 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 27 responden.

## 3. Tahap Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 2 Januari -30 Juni 2025. Adapun jadwal survei sebagai berikut :



### C. LANGKAH LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Data Kuisioner yang berasal dari sebanyak 27 (Dua Puluh Tujuh) 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 :

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

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 33 (tiga puluh tiga) responden. Pemilihan jumlah 27 (Dua Puluh Tujuh) orang dipilih karena keterbatasan waktu dan dianggap telah cukup untuk mendapat gambaran kualitas pelayanan.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	PERSENTASE	JUMLAH ORANG
1	Laki-laki	70	19
2	Perempuan	30	8
3	Tidak Mengisi	0	0
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>27</b>

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	PERSENTASE	JUMLAH ORANG
1	SD	0%	0
2	SLTP	0%	0
3	SLTA	81%	22
4	Diploma	0%	0
5	S1	19%	5
6	S2	0%	0
7	Tidak mengisi	0%	0
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>27</b>

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia/Umur

NO	USIA/UMUR	PERSENTASE	JUMLAH ORANG
1	< 20 Tahun	0	0
2	20 – 29 Tahun	11	3
3	30 – 39 Tahun	19	5
4	40 – 59 Tahun	40	11
5	>50 Tahun	30	8
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>27</b>

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	PERSENTASE	JUMLAH
1	Pensiunan	7,4 %	2
2	PNS	3,7 %	1
3	Petani/Nelayan	7,4 %	2
4	Perangkat	3,7 %	1
5	Karyawan Swasta	18,5 %	5
6	Wiraswasta	37 %	10
7	Lainnya	18,5 %	5
8	Tidak mengisi	3,7 %	1
	<b>Jumlah</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>

## B. ANALISA HASIL SURVEI

### ANALISIS

#### 1. Data Kuesioner

Pendapat Responden Tentang Pelayanan :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang	P )	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
		a. Tidak kompeten	1
		b. Kurang kompeten	2
		c. Kompeten	3
			4

kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1
a. Tidak sesuai	2
b. Kurang sesuai	3
c. Sesuai	4
d. Sangat sesuai	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1
a. Tidak sesuai	2
b. Kurang sesuai	3
c. Sesuai	4
d. Sangat sesuai	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1
a. Tidak sesuai	2
b. Kurang sesuai	3
c. Sesuai	4
d. Sangat sesuai	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1
a. Tidak sesuai	2
b. Kurang sesuai	3
c. Sesuai	4
d. Sangat sesuai	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1
a. Tidak sesuai	2
b. Kurang sesuai	3
c. Sesuai	4
d. Sangat sesuai	

d. Sangat kompeten	
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1
a. Tidak sopan dan ramah	2
b. Kurang sopan dan ramah	3
c. Sopan dan ramah	4
d. Sangat sopan dan ramah	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1
a. Tidak sesuai	2
b. Kurang sesuai	3
c. Sesuai	4
d. Sangat sesuai	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan	1
a. Tidak ada	2
b. Ada tetapi tidak berfungsi	3
c. Berfungsi kurang maksimal	4
d. Dikelola dengan baik	

## 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat  
Semester I Tahun 2025  
Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pati.

### PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
7	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
8	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
9	4	4	2	4	4	3	4	4	4	
10	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
11	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
12	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
18	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
23	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
24	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
25	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
26	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	

<b>Keterangan :</b>		
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	Jumlah Nilai	Nilai Rata - Rata	NNR Tertimbang
U1	Persyaratan	107	3,96	<b>0,44</b>
U2	Prosedur	97	3,59	<b>0,40</b>
U3	Waktu Pelayanan	92	3,41	<b>0,38</b>
U4	Biaya/Tarif	103	3,81	<b>0,42</b>
U5	Produk Layanan	105	3,89	<b>0,43</b>
U6	Kompetensi Pelaksana	98	3,63	<b>0,40</b>
U7	Perilaku Pelaksana	103	3,81	<b>0,42</b>
U8	Sarana dan Prasarana	106	3,93	<b>0,44</b>
U9	Penanganan Pengaduan	106	3,93	<b>0,44</b>
<b>Jumlah NNR Tertimbang</b>				<b>3,77</b>
<b>Nilai IPKP</b>				<b>94,34</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>				<b>Sangat Baik</b>



**INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)**  
**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**  
**KABUPATEN PATI**  
**SEMESTER I TAHUN 2024**

NILAI IKM	NILAI IKM
94,34	<b>RESPONDEN</b>  JUMLAH : 27 Orang JENIS KELAMIN : L = 19 Orang P = 8 Orang PENDIDIKAN : SD = 0 SMP = 0 SMA = 22 DIII = 0 S1 = 5 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 94,34**.

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 penggunaanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 94,34.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,77. 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.

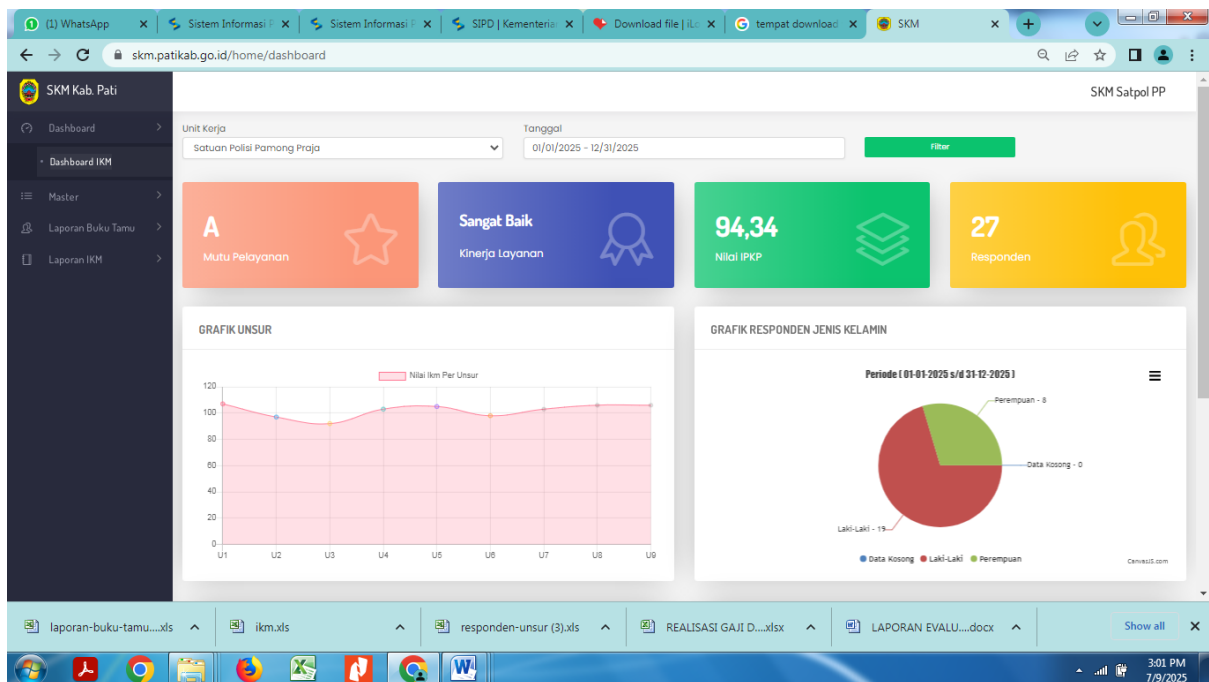
Pati, 10 Juli 2025  
Plt. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja  
Kabupaten Pati  
  
**SRI RATUN, SE, MM**  
SATPO Pembina Tk I  
NP. 196911182002122007

# LAMPIRAN

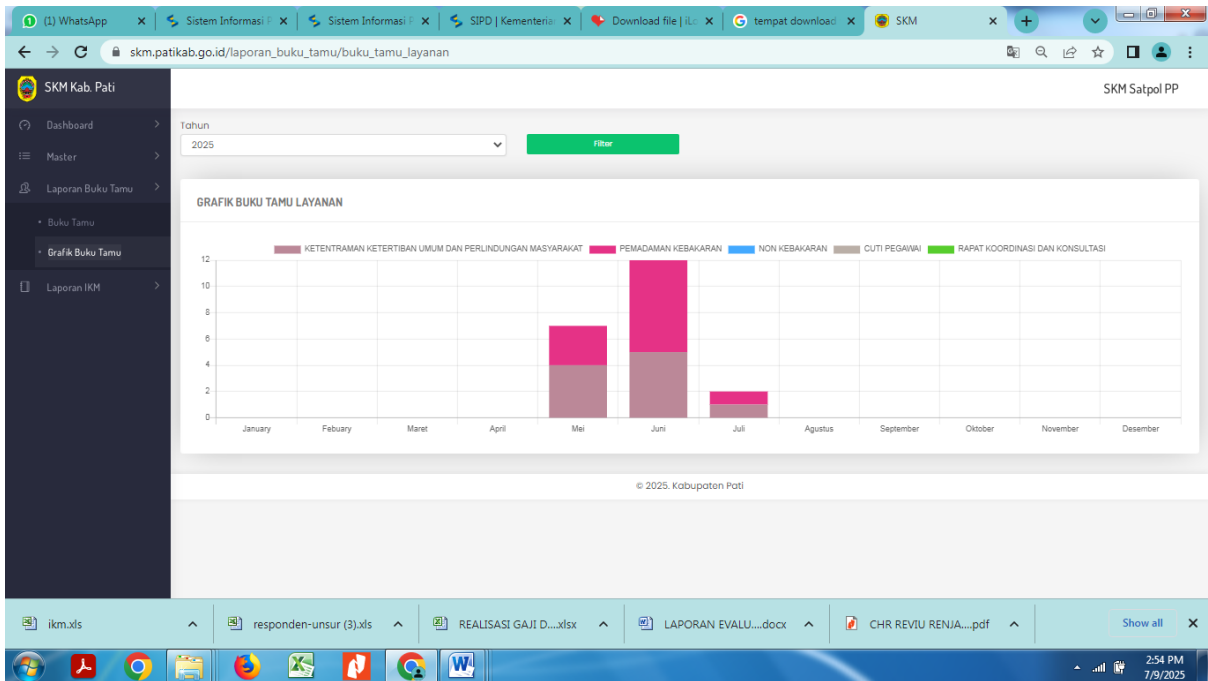
## 1. Info Grafis IKM



## 2. Dashboard IKM



### 3. Grafik Buku Tamu



### 4. Perhitungan Per Unsur

SKM Kab. Pati

SKM Satpol PP

Kode Unsur	Unsur Layanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata rata	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	107	3,96	0,44
U2	Prosedur	97	3,59	0,40
U3	Waktu Pelayanan	92	3,41	0,38
U4	Biaya/tarif	103	3,81	0,42
U5	Produk layanan	105	3,89	0,43
U6	Kompetensi pelaksana	98	3,63	0,40
U7	Perilaku pelaksana	103	3,81	0,42
U8	Sarana dan Prasarana	106	3,93	0,44
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	106	3,93	0,44
Jumlah NRR Tertimbang				3,77
Nilai IPKP				94,34
Mutu Pelayanan				Sangat Baik

laporan-buku-tamu....xls, ikm.xls, responden-unsur (3).xls, REALISASI GAJI D....xlsx, LAPORAN EVALU....docx

## 5. Rekapitulasi IKM

The screenshot shows the SKM Kab. Pati web application interface. The left sidebar contains a menu with options like Dashboard, Master, Laporan Buku Tamu, and Laporan IKM. The main content area is titled 'REKAPITULASI' and displays a table of IKM data for the period 01/01/2025 to 12/31/2025. The table includes columns for NO, Unit Kerja, Jumlah Responden, and five star ratings (★1 to ★4), along with Nilai IKM and Mutu Pelayanan. The data shows a single entry for 'Satuan Polisi Pamong Praja' with 27 respondents and a total score of 94.34.

NO	Unit Kerja	Jumlah Responden	★1	★2	★3	★4	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	Satuan Polisi Pamong Praja	27	1	45	243	2.096	94,34	Sangat Baik

## 6. Rekapitulasi Jenis Pelayanan

The screenshot shows the SKM Kab. Pati web application interface for the 'REKAPITULASI JENIS PELAYANAN' page. The left sidebar is the same as in the previous screenshot. The main content area displays a table of service type data for the period 01/01/2025 to 12/31/2025. The table includes columns for NO, Unit Kerja, Jenis Pelayanan, Responden, and Nilai IKM. The data shows two entries for 'Satuan Polisi Pamong Praja': 'NON KEBAKARAN' with 14 respondents and a score of 95.04, and 'PEMADAMAN KEBAKARAN' with 13 respondents and a score of 93.59.

NO	Unit Kerja	Jenis Pelayanan	Responden	Nilai IKM
1	Satuan Polisi Pamong Praja	NON KEBAKARAN	14	95,04
2	Satuan Polisi Pamong Praja	PEMADAMAN KEBAKARAN	13	93,59

## 7. Data Responden

### DATA RESPONDEN

No	Nama	No. Hp	Alamat	Pekerjaan	Umur	Pendidikan
1	Setyo widi	085878316985	Dk. Ngagel RT 04/04 Kec. Dukuhseti	Wiraswasta	42	SMA
2	Rizky iis	082134346985	Ds. Sundoluhur RT 20/RW 03 Kec. Kayen	Dosen/Guru	25	S1/D4
3	Maskun	082136986532	Winong Kidul	Pensiunan	60	S1/D4
4	Bernadrtha	085878345213	Jl. Wahidin No. 4	Wiraswasta	51	SMA
5	RIZKY IIS	0858785432169	Sundoluhur RT. 20/3 Kayen	Lainnya	30	SMA
6	Setyo widi	082133459865	Ngagel 4/4	Karyawan Swasta	42	SMA
7	Supramesiningsih	082135649865	Bendar 3/5 juwana		45	SMA
8	Supartono	0	Ds. Wangun rejo RT. 01/01 winong kidul		50	SMA
9	Soyo	0	Ds. Kaitan 1/1 Tambakromo		60	SMA
10	Imam ashari	085878349230	Jl. Kyai saleh kaborongan		40	S1/D4
11	Nur afif	082132321564	DS. GEMBONG RT. 01/08 KEC. GEMBONG KAB. PATI		32	SMA
12	MUHAMMAD RIDWAN	082158479654	DS. SEMBATURAGUNG RT 07/03 JUWANA		35	SMA
13	Aris	0	Perum. Jambean sidokerto kec. Pati		40	SMA
14	Jasmin	0	Ds. Lumbung mas RT. 06/01 Kec. Pucakwangi		60	SMA
15	Fanny Eka	085878346985	Ds. Tegalrejo RT 2/1 kec. Pucakwangi		43	SMA
16	Rizky	082136543215	Wesarijaksa		40	SMA
17	Fauziah abidah	082136986532	Mojo mulyo Tambakromo		37	S1/D4
18	Dwi septiani	085123654965	Sumbersari 3/3 kayen		25	SMA
19	Anjar tri	082136542158	Kebonromo 2/4 Kec. Tayu		45	SMA
20	Dimas candra	085878649253	Ds. Sendangrejo 1/3 Kec. Tayu Kab. Pati		50	SMA
21	Suyadi	082136542158	Desa Tambahagung RT 04/02 KEC. Pucakwangu		68	S1/D4
22	Purwanto	085213654258	Ds. Tambah harjo kecamatan tambakromo		45	SMA

23	Sudi	082878543219	Ds. Karang 5/3 Kec. Juwana		40	SMA
24	Sarwi	0821364528796	Ds. Klayusiwalan RT 02/02 kec. Batangan		30	SMA
25	Purwanto	0	Ds. Tambahahrjo		55	SMA
26	Arya yudha	085123465821	Ds. Sidomukti 4/2		25	SMA
27	Agus	085878342159	Ds. Dosoman rt 4/1		40	SMA