



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksanaan SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan...	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Portal Survei.....	16
2. Kuisisioner.....	18
3. Hasil Pengolahan Data.....	23
4. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Dalam rangka mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 diterbitkanlah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik karena sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Masyarakat saat ini tidak hanya sekedar mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pelayanan publik, tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari Pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean government). Pemerintah memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, namun dalam menjalankan peranannya tersebut, ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan yang disediakan.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh Unit Organisasi/Perangkat Daerah melalui Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat dan Surat Edaran Sekretaris Daerah Nomor 060/84/ORGS tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Surat Edaran Sekretaris Daerah Nomor: 060/84/ORGS tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat.

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat melalui hasil kuisisioner yang diperoleh atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan.

Adapun Tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan sebagai acuan untuk lebih meningkatkan kualitas dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Memperoleh umpan balik berupa masukan/keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan.
3. Sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Kotawaringin Barat melalui pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Kotawaringin Barat berada pada layanan Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran, layanan Sosialisasi Pencegahan dan Pengendalian Kebakaran, layanan Pemadam Kebakaran, layanan Penyelamatan dan Evakuasi Kebakaran dan layanan Penyelamatan dan Evakuasi Non Kebakaran.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner melalui Aplikasi e-SKM sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner melalui Aplikasi e-SKM dapat diakses melalui ponsel maupun perangkat komputer.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat meliputi 9 unsur, yaitu :

- 1. Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2. Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3. Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4. Biaya/ tarif** : 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** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6. Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- 7. Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9. Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan pada halaman portal survey yang telah disiapkan di masing-masing unit pelayanan pada layanan Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran, layanan Sosialisasi Pencegahan dan Pengendalian Kebakaran, layanan Pemadam Kebakaran, layanan Penyelamatan dan Evakuasi Kebakaran dan dan layanan Penyelamatan dan Evakuasi Non Kebakaran, sehingga penerima layanan, aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei dilakukan secara periodik per triwulan dengan jangka waktu (periode ketiga) yaitu tanggal 1 Juli 2024 sampai dengan 30 September 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Juli 2024	7
2	Pengumpulan Data	Juli – September 2024	65
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	15
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Kotawaringin Barat. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah populasi dan sampel Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Kotawaringin Barat tahun 2023.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

5 (lima) Jenis Pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Kotawaringin Barat, yaitu :

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran	40	36
2	Sosialisasi Pencegahan dan Pengendalian Kebakaran	50	44
3	Pemadam Kebakaran	40	36
4	Penyelamatan dan Evakuasi Kebakaran	40	36
5	Penyelamatan dan Evakuasi Non Kebakaran	40	36

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

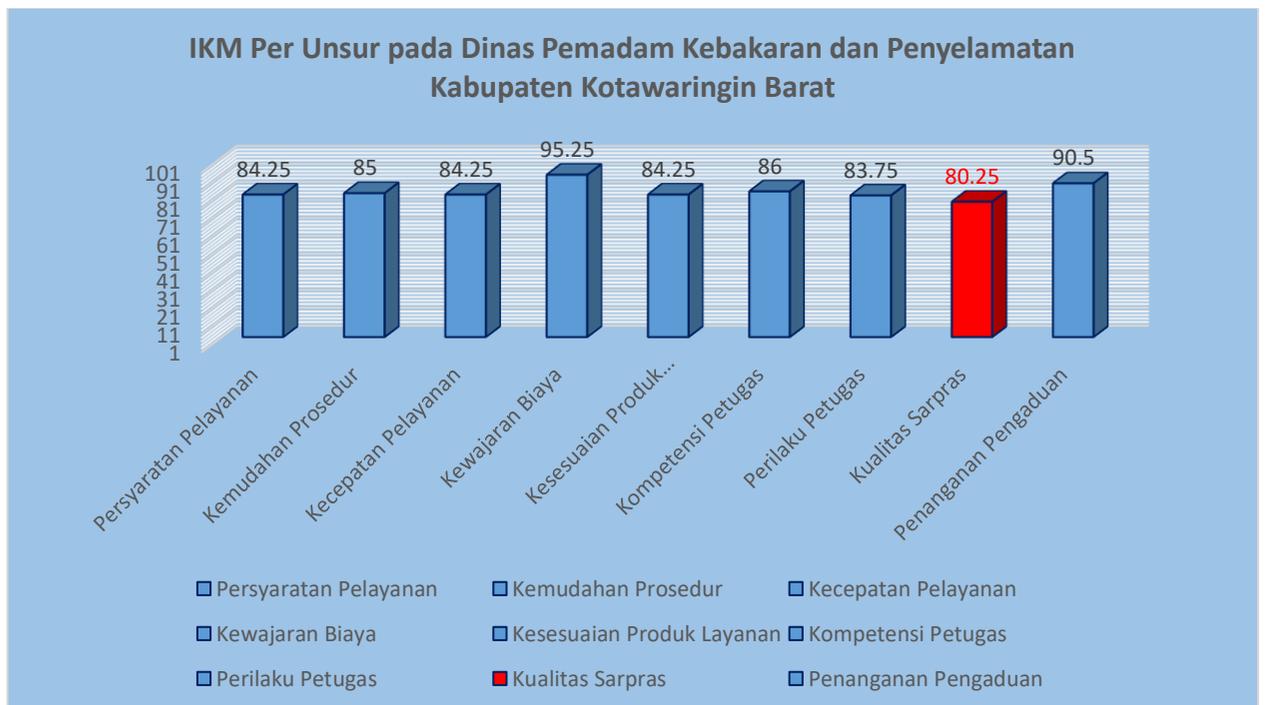
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 202 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Prosentase
1	Jenis Kelamin	LAKI	93	46,04%
		PEREMPUAN	109	53,96%
2	Pendidikan	SD	1	0,5%
		SMP	12	5,94%
		SMA	95	47,03%
		DIPLOMA	14	6,93%
		SARJANA	77	38,12%
		PASCASARJANA	3	1,48%
3	Pekerjaan	Pelajar	21	10,40%
		Swasta	70	34,65%
		Wirausaha	10	4,95%
		ASN	61	30,20%
		TNI	0	0
		POLRI	2	0,99%
		Lainnya	38	18,81%
4	Usia	≤ 20	20	9,90%
		21-30	79	39,11%
		31-40	54	26,73%
		41-50	46	22,77%
		≥ 51	3	1,49%
5	Jenis Layanan	Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran	36	17,82%
		Sosialisasi Pencegahan dan Pengendalian Kebakaran	50	24,75%
		Pemadaman Kebakaran	39	19,31%
		Penyelamatan dan Evakuasi Kebakaran	40	19,80%
		Penyelamatan dan Evakuasi Non Kebakaran	37	18,32%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan menggunakan aplikasi excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Kotawaringin Barat									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	IKM Per Unsur	3.37	3.40	3.37	3.81	3.37	3.44	3.35	3.21	3.62
	Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,94 (Baik)									

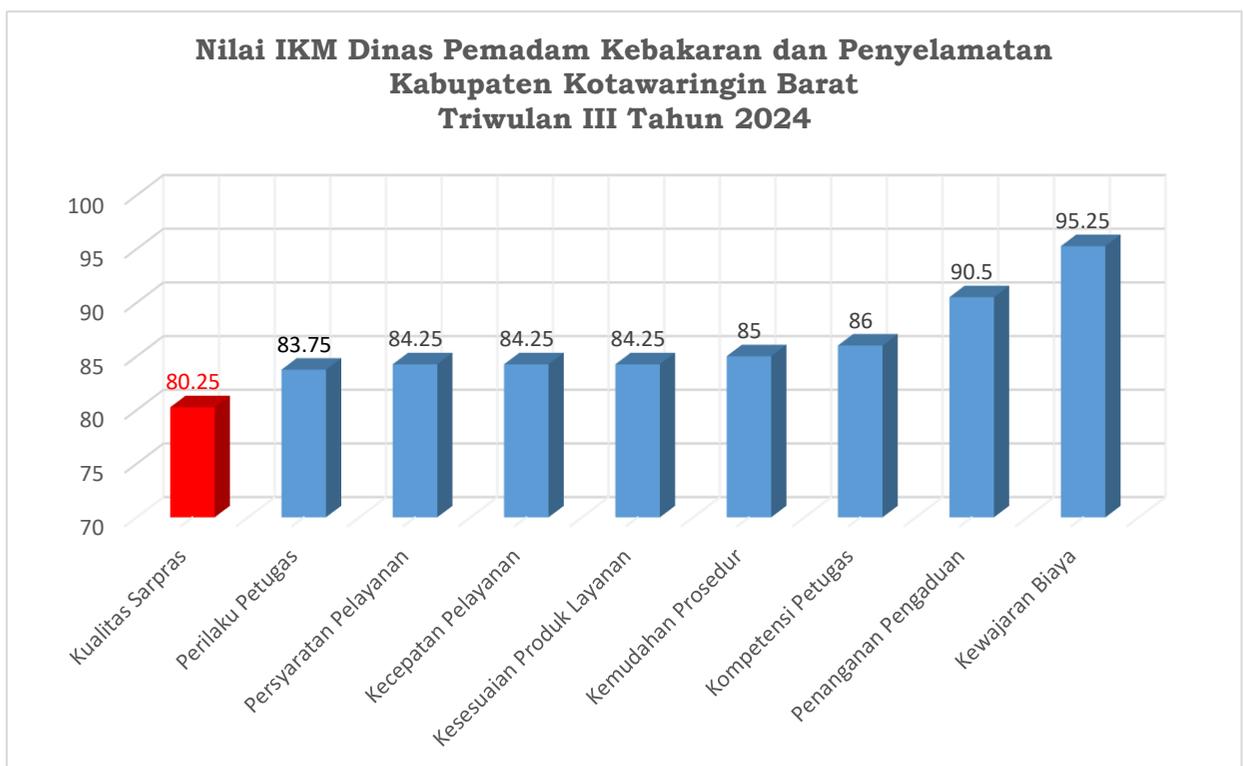


BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Tabel dan grafik nilai unsur pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Kotawaringin Barat yang diurutkan dari nilai terendah ke nilai yang tertinggi, dapat dilihat sebagaimana tabel dan grafik berikut ini :

	Nilai Unsur Pelayanan pada								
	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan								
	Kabupaten Kotawaringin Barat								
	U8	U7	U1	U3	U5	U2	U6	U9	U4
IKM Per Unsur (Nilai Rata-rata)	3.21	3.35	3.37	3.37	3.37	3.4	3.44	3.62	3.81
IKM Per Unsur (Nilai Konvensi)	80.25	83.75	84.25	84.25	84.25	85	86	90.5	95.25
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	A	A
IKM Unit Layanan	85,94 (Baik)								



Berdasarkan hasil tabel dan grafik diatas, dapat dijelaskan bahwa :

1. Nilai pada Unsur Pelayanan Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 80,25 dengan kategori mutu pelayanan adalah B (Baik). Unsur Pelayanan Kualitas Sarana dan Prasarana dinilai paling rendah nilainya prosentasenya, dikarenakan peralatan dan mesin yang ada masih sangat kurang dan banyak yang rusak, sehingga perlu penambahan peralatan mesin yang standar untuk penanganan kebakaran dan non kebakaran dan biaya pemeliharannya perlu ditingkatkan serta fasilitas pendukung lainnya yang sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Unsur Perilaku Petugas dengan nilai 83,75 mendapatkan mutu pelayanan dengan kategori B (Baik). Unsur pelayanan Perilaku Petugas sudah tergolong baik, namun perlu lebih ditingkatkan kembali. Perilaku Petugas yang perlu ditingkatkan terkait kesopanan, keramahan dan komunikasi yang baik dari petugas kepada masyarakat.
3. Unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 84,25. Unsur Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai terendah kedua, walaupun dengan kategori sudah baik, dimana masyarakat mengharapkan kemudahan dan peningkatan pelayanan dalam berurusan, baik persyaratan secara teknis maupun administratif.
4. Unsur Kecepatan Pelayanan dengan nilai 84,25 mendapatkan nilai dengan kategori mutu pelayanan B (Baik), hal ini terkait dengan waktu tunggu/penyelesaian suatu pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang dinilai baik dan cepat.
5. Unsur Kesesuaian Produk Layanan dengan nilai 84,25 mendapatkan nilai dengan kategori mutu pelayanan B (Baik), hal ini terkait produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Unsur Kemudahan Prosedur dengan nilai 85 mendapatkan nilai dengan kategori mutu pelayanan B (Baik), hal ini terkait dengan kemudahan prosedur bagi masyarakat dalam setiap pelayanan yang diberikan.
7. Unsur Kompetensi Petugas dengan nilai 86 dengan kategori mutu pelayanan B (Baik). Unsur pelayanan Kompetensi Petugas dinilai sudah baik dan harus tetap ditingkatkan lagi. Hal ini disebabkan adanya anggapan masyarakat bahwa ketidak sesuaian hasil pelayanan dengan standar yang ditetapkan diakibatkan karena kurangnya kemampuan yang dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

8. Unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 90,5 dengan kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hal ini terkait penilaian atas kesigapan petugas dalam menangani dan menyelesaikan laporan/masalah terkait pelayanan yang diterima oleh Masyarakat.
9. Unsur Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 95,25 dengan kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik), dimana Masyarakat menilai pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat yang gratis untuk setiap jenis layanannya.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Unit Layanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Inspeksi Peralatan dan Proteksi Kebakaran	79,92	B	Baik
2	Layanan Sosialisasi Pencegahan dan Pengendalian Kebakaran	97,56	A	Sangat Baik
3	Layanan Pemadaman Kebakaran	80,75	B	Baik
4	Layanan Penyelamatan dan Evakuasi Kebakaran	83,83	B	Baik
5	Layanan Penyelamatan dan Evakuasi Non Kebakaran	83,86	B	Baik

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa Nilai IKM pada masing-masing unit layanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Kotawaringin Barat mendapat nilai dengan :

- Kategori B (Baik) untuk unit layanan Inspeksi Peratan dan Proteksi Kebakaran, layanan Pemadaman Kebakaran, layanan Penyelamatan dan Evakuasi Kebakaran, dan layanan Penyelamatan dan Evakuasi Non Kebakaran;
- Kategori A (Sangat Baik) untuk unit layanan Sosialisasi Pencegahan dan Pengendalian Kebakaran;

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, ada beberapa aduan yang disampaikan oleh responden, yaitu :

- Perlunya peningkatan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat
- Perlunya penambahan tenaga pemadam, sarana dan prasarana yang lengkap dan kelengkapan safetynya baik untuk penanganan Pemadaman Kebakaran dan Non Kebakaran bagi para petugas.

- Perlunya didirikan POS Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan di tiap kecamatan agar kejadian di Luar Kota juga tertangani dengan cepat

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan merupakan hasil analisa dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

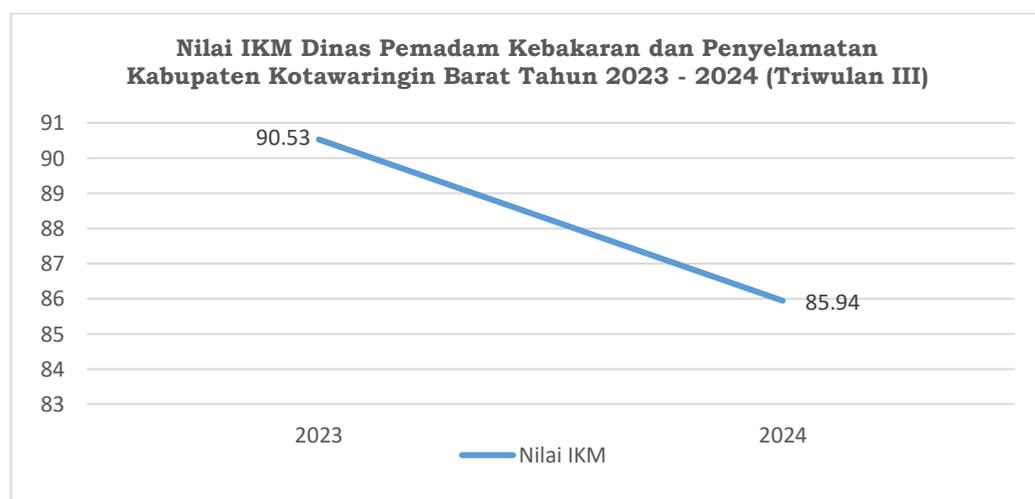
Penentuan rencana tindak lanjut perbaikan dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan atau kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dapat dilakukan melalui Forum Komunikasi Publik.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan.

Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan 9 kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Kotawaringin Barat dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas, Nilai IKM Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Kotawaringin Barat pada tahun 2023 yaitu 90,53 dan pada periode III tahun 2024 Nilai IKM pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Kotawaringin Barat yaitu 85,94 dengan kategori mutu pelayanan Baik. Unsur-unsur pelayanan yang sudah baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

BAB V

KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan selama satu periode mulai 1 Juli 2024 sampai dengan 30 September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Kotawaringin Barat, secara umum dikategorikan Baik oleh masyarakat dengan nilai IKM 85,94.
2. Nilai SKM dengan nilai terendah pertama yaitu unsur pelayanan kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 80,25, nilai terendah kedua yaitu unsur Perilaku Petugas dengan nilai 83,75, unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 84,25 terendah ketiga, dilanjutkan unsur Kecepatan Pelayanan dengan nilai 84,25 terendah keempat, unsur Kesesuaian Produk Layanan dengan nilai 84,25 terendah kelima, unsur Kemudahan Prosedur dengan nilai 85 terendah keenam, disusul 3 unsur lainnya yaitu : unsur Kompetensi Petugas dengan nilai 86, sementara 2 unsur lainnya mendapat nilai tertinggi, yaitu : unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 90,5, dan unsur Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi pertama yaitu 95,25 dengan kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik). Namun demikian, semua unsur perlu diperbaiki dan ditingkatkan.
3. Nilai IKM pada unit-unit pelayanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Kotawaringin Barat dari layanan Inspeksi Peralatan dan Proteksi Kebakaran dengan nilai IKM sebesar 79,92, layanan pemadaman kebakaran dengan nilai IKM 80,75, layanan Penyelamatan dan Evakuasi Kebakaran dengan nilai IKM 83,83 dan layanan Penyelamatan dan Evakuasi Non Kebakaran dengan nilai IKM 83,86 dikategorikan Baik oleh masyarakat, sementara layanan Sosialisasi Pencegahan dan Pengendalian Kebakaran dengan nilai IKM 97,56 dikategorikan Sangat Baik oleh masyarakat.

Pangkalan Bun, 2 Oktober 2024

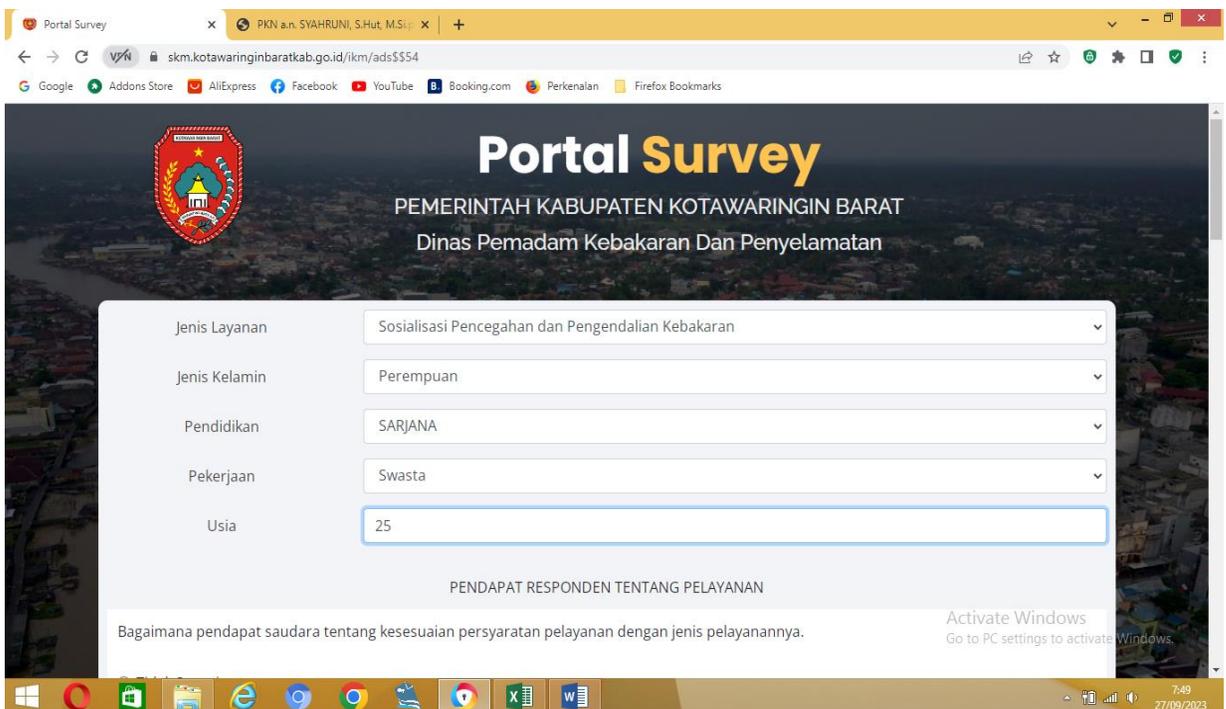
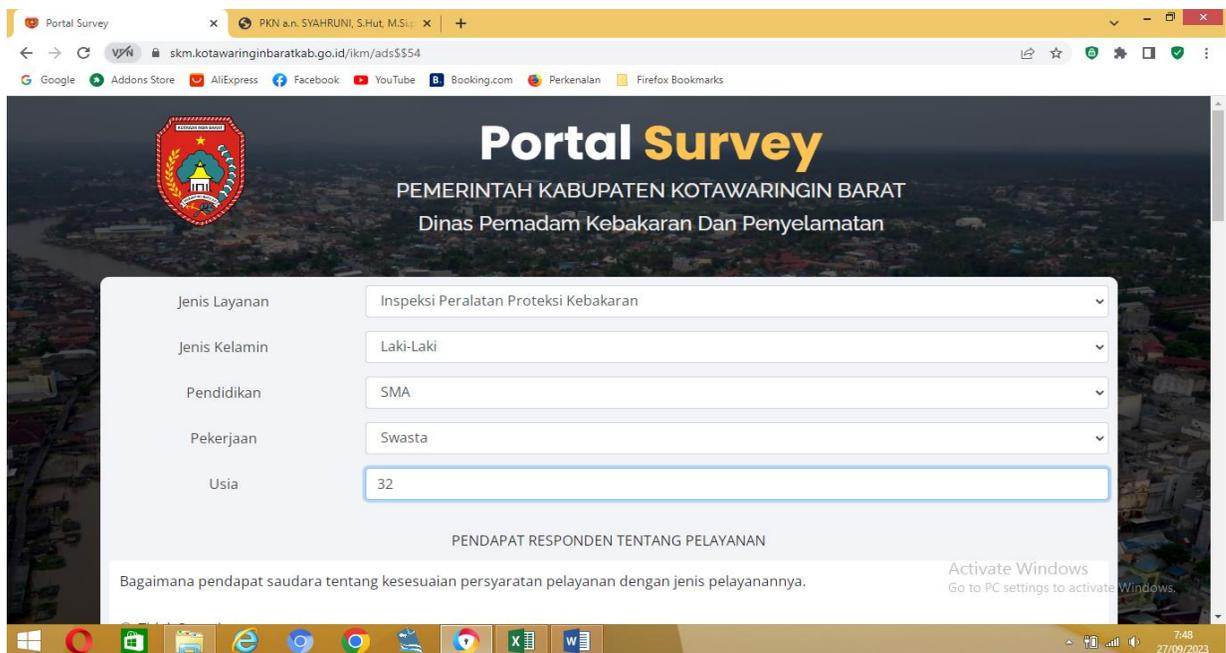
**Plt. Kepala Dinas Pemadam Kebakaran
dan Penyelamatan
Kabupaten Kotawaringin Barat,**



SYAHRUNI, S.Hut., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19730815 199903 1 012

LAMPIRAN

1. Portal Survei



Portal Survey

skm.kotawaringinbaratkab.go.id/ikm/ads5554

Google Addons Store AliExpress Facebook YouTube Booking.com Perkenalan Firefox Bookmarks



Portal Survey

PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT
Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan

Jenis Layanan: Pemadaman Kebakaran

Jenis Kelamin: Laki-Laki

Pendidikan: SARJANA

Pekerjaan: Swasta

Usia: 29

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.

7:50
27/09/2023

Portal Survey

skm.kotawaringinbaratkab.go.id/ikm/ads5554

Google Addons Store AliExpress Facebook YouTube Booking.com Perkenalan Firefox Bookmarks



Portal Survey

PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT
Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan

Jenis Layanan: Penyelamatan dan Evakuasi Kebakaran

Jenis Kelamin: Laki-Laki

Pendidikan: SMA

Pekerjaan: Pelajar

Usia: 16

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.

7:50
27/09/2023

Portal Survey

skm.kotawaringinbaratkab.go.id/ikm/ads5554

Google Addons Store AliExpress Facebook YouTube Booking.com Perkenalan Firefox Bookmarks



Portal Survey

PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT
Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan

Jenis Layanan: Penyelamatan dan Evakuasi Non Kebakaran

Jenis Kelamin: Laki-Laki

Pendidikan: SMA

Pekerjaan: Swasta

Usia: 24

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.

7:51
27/09/2023

2. Kuisiener



PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT
DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN
 Jalan Sutan Syahrir No. 47, Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah 74111,
 Telepon (0532) 21430 e-mail : damkar113.kobar@gmail.com

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal Survei :	Jam Survei :	<input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00	<input type="checkbox"/> 13.00 – 15.30
------------------	--------------	--	--

PROFIL

Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> Laki-Laki	<input type="checkbox"/> Perempuan	Usia :	Tahun			
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> Diploma	<input type="checkbox"/> Sarjana	<input type="checkbox"/> Lainnya	(sebutkan)
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> SWASTA	<input type="checkbox"/> Lainnya	(sebutkan)	

Petunjuk Pengisian :

Kuesioner ini ditujukan kepada seluruh Pengguna **Jasa Layanan Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran** yang berada di Kabupaten Kotawaringin Barat.

Silahkan Bapak/Ibu dan Saudara (i) memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dibawah ini dengan cara melingkari (O) pilihan sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu dan Saudara/i terhadap kepuasan **Jasa layanan Inspeksi Peralatan Proteksi Kebakaran**.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak Sesuai</p> <p>b. Kurang Sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat Sesuai</p> <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini</p> <p>a. Tidak Mudah</p> <p>b. Kurang Mudah</p> <p>c. Mudah</p> <p>d. Sangat Mudah</p> <p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak Cepat</p> <p>b. Kurang Cepat</p> <p>c. Cepat</p> <p>d. Sangat Cepat</p> <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat Mahal</p> <p>b. Cukup Mahal</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Murah</p> <p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak Sesuai</p> <p>b. Kurang Sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat Sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak Kompeten</p> <p>b. Kurang Kompeten</p> <p>c. Kompeten</p> <p>d. Sangat Kompeten</p> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah</p> <p>b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah</p> <p>c. Sopan dan Ramah</p> <p>d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah</p> <p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang tersedia</p> <p>a. Buruk</p> <p>b. Cukup</p> <p>c. Baik</p> <p>d. Sangat Baik</p> <p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada</p> <p>b. Ada tetapi Tidak Berfungsi</p> <p>c. Berfungsi Kurang Maksimal</p> <p>d. Ada dan Dikelola dengan Baik</p> <p>10. Silahkan berikan masukan, kritik, dan saran sebagai bahan evaluasi kedepannya :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--	---

Kategori Penilaian	Poin
Tidak Sesuai / Tidak Mudah / Tidak Cepat / Sangat Mahal / Tidak Kompeten / Tidak Sopan / Buruk	1
Kurang Sesuai / Kurang Mudah / Kurang Cepat / Cukup Mahal / Kurang Kompeten / Kurang Sopan / Cukup	2
Sesuai / Mudah / Cepat / Kompeten / Sopan / Baik	3
Sangat Sesuai / Sangat Mudah / Sangat Cepat / Murah / Sangat Kompeten / Sangat Sopan / Sangat Baik	4

Terima Kasih Atas Partisipasinya



KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal Survei :	Jam Survei :	08.00 – 12.00	13.00 – 15.30
------------------	--------------	---------------	---------------

PROFIL

Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> Laki-Laki	<input type="checkbox"/> Perempuan	Usia :	Tahun		
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> Diploma	<input type="checkbox"/> Sarjana	<input type="checkbox"/> Lainnya(sebutkan)
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> SWASTA	<input type="checkbox"/> Lainnya	(sebutkan)

Petunjuk Pengisian :

Kuesioner ini ditujukan kepada seluruh Pengguna **Jasa Layanan Sosialisasi Pencegahan dan Pengendalian Kebakaran** yang berada di Kabupaten Kotawaringin Barat.

Silahkan Bapak/Ibu dan Saudara (i) memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dibawah ini dengan cara melingkari (O) pilihan sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu dan Saudara/i terhadap kepuasan **Jasa Layanan Sosialisasi Pencegahan dan Pengendalian Kebakaran**.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak Sesuai</p> <p>b. Kurang Sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat Sesuai</p> <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini</p> <p>a. Tidak Mudah</p> <p>b. Kurang Mudah</p> <p>c. Mudah</p> <p>d. Sangat Mudah</p> <p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak Cepat</p> <p>b. Kurang Cepat</p> <p>c. Cepat</p> <p>d. Sangat Cepat</p> <p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat Mahal</p> <p>b. Cukup Mahal</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Murah</p> <p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak Sesuai</p> <p>b. Kurang Sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat Sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak Kompeten</p> <p>b. Kurang Kompeten</p> <p>c. Kompeten</p> <p>d. Sangat Kompeten</p> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah</p> <p>b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah</p> <p>c. Sopan dan Ramah</p> <p>d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah</p> <p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang tersedia</p> <p>a. Buruk</p> <p>b. Cukup</p> <p>c. Baik</p> <p>d. Sangat Baik</p> <p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak Ada</p> <p>b. Ada tetapi Tidak Berfungsi</p> <p>c. Berfungsi Kurang Maksimal</p> <p>d. Ada dan Dikelola dengan Baik</p> <p>10. Silahkan berikan masukan, kritik, dan saran sebagai bahan evaluasi kedepannya :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--	--

Kategori Penilaian	Poin
Tidak Sesuai / Tidak Mudah / Tidak Cepat / Sangat Mahal / Tidak Kompeten / Tidak Sopan / Buruk	1
Kurang Sesuai / Kurang Mudah / Kurang Cepat / Cukup Mahal / Kurang Kompeten / Kurang Sopan / Cukup	2
Sesuai / Mudah / Cepat / Kompeten / Sopan / Baik	3
Sangat Sesuai / Sangat Mudah / Sangat Cepat / Murah / Sangat Kompeten / Sangat Sopan / Sangat Baik	4

Terima Kasih Atas Partisipasinya



KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal Survei :	Jam Survei :	08.00 – 12.00	13.00 – 15.30
------------------	--------------	---------------	---------------

PROFIL

Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan	Usia : Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> Sarjana <input type="checkbox"/> Lainnya(sebutkan)	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> Lainnya(sebutkan)	

Petunjuk Pengisian :

Kuesioner ini ditujukan kepada seluruh Pengguna **Jasa Layanan Pemadaman Kebakaran** yang berada di Kabupaten Kotawaringin Barat.

Silahkan Bapak/Ibu dan Saudara (i) memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dibawah ini dengan cara melingkari (O) pilihan sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu dan Saudara/i terhadap kepuasan **Jasa Layanan Pemadaman Kebakaran**.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Sesuai d. Murah 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang tersedia <ol style="list-style-type: none"> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Ada b. Ada tetapi Tidak Berfungsi c. Berfungsi Kurang Maksimal d. Ada dan Dikelola dengan Baik 10. Silahkan berikan masukan, kritik, dan saran sebagai bahan evaluasi kedepannya : <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
---	---

Kategori Penilaian	Poin
Tidak Sesuai / Tidak Mudah / Tidak Cepat / Sangat Mahal / Tidak Kompeten / Tidak Sopan / Buruk	1
Kurang Sesuai / Kurang Mudah / Kurang Cepat / Cukup Mahal / Kurang Kompeten / Kurang Sopan / Cukup	2
Sesuai / Mudah / Cepat / Kompeten / Sopan / Baik	3
Sangat Sesuai / Sangat Mudah / Sangat Cepat / Murah / Sangat Kompeten / Sangat Sopan / Sangat Baik	4

Terima Kaih Atas Partisipasinya



KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal Survei :	Jam Survei :	08.00 – 12.00	13.00 – 15.30
------------------	--------------	---------------	---------------

PROFIL

Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan	Usia : Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> Sarjana <input type="checkbox"/> Lainnya(sebutkan)	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> Lainnya(sebutkan)	

Petunjuk Pengisian :

Kuesioner ini ditujukan kepada seluruh Pengguna **Jasa Layanan Penyelamatan dan Evakuasi Kebakaran** yang berada di Kabupaten Kotawaringin Barat.

Silahkan Bapak/Ibu dan Saudara (i) memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dibawah ini dengan cara melingkari (O) pilihan sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu dan Saudara/i terhadap kepuasan **Jasa Layanan Penyelamatan dan Evakuasi Kebakaran**.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Sesuai d. Murah 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang tersedia <ol style="list-style-type: none"> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Ada b. Ada tetapi Tidak Berfungsi c. Berfungsi Kurang Maksimal d. Ada dan Dikelola dengan Baik 10. Silahkan berikan masukan, kritik, dan saran sebagai bahan evaluasi kedepannya : <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
---	--

Kategori Penilaian	Poin
Tidak Sesuai / Tidak Mudah / Tidak Cepat / Sangat Mahal / Tidak Kompeten / Tidak Sopan / Buruk	1
Kurang Sesuai / Kurang Mudah / Kurang Cepat / Cukup Mahal / Kurang Kompeten / Kurang Sopan / Cukup	2
Sesuai / Mudah / Cepat / Kompeten / Sopan / Baik	3
Sangat Sesuai / Sangat Mudah / Sangat Cepat / Murah / Sangat Kompeten / Sangat Sopan / Sangat Baik	4

Terima Kasih Atas Partisipasinya



KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal Survei :	Jam Survei :	08.00 – 12.00	13.00 – 15.30
------------------	--------------	---------------	---------------

PROFIL

Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> Laki-Laki	<input type="checkbox"/> Perempuan	Usia :	Tahun		
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> Diploma	<input type="checkbox"/> Sarjana	<input type="checkbox"/> Lainnya(sebutkan)
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> SWASTA	<input type="checkbox"/> Lainnya	(sebutkan)

Petunjuk Pengisian :

Kuesioner ini ditujukan kepada seluruh Pengguna **Jasa Layanan Penyelamatan dan Evakuasi Non Kebakaran** yang berada di Kabupaten Kotawaringin Barat.

Silahkan Bapak/Ibu dan Saudara (i) memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dibawah ini dengan cara melingkari (O) pilihan sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu dan Saudara/i terhadap kepuasan **Jasa Layanan Penyelamatan dan Evakuasi Non Kebakaran**.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Sesuai d. Murah 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang tersedia <ol style="list-style-type: none"> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak Ada b. Ada tetapi Tidak Berfungsi c. Berfungsi Kurang Maksimal d. Ada dan Dikelola dengan Baik 10. Silahkan berikan masukan, kritik, dan saran sebagai bahan evaluasi kedepannya : <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
---	--

Kategori Penilaian	Poin
Tidak Sesuai / Tidak Mudah / Tidak Cepat / Sangat Mahal / Tidak Kompeten / Tidak Sopan / Buruk	1
Kurang Sesuai / Kurang Mudah / Kurang Cepat / Cukup Mahal / Kurang Kompeten / Kurang Sopan / Cukup	2
Sesuai / Mudah / Cepat / Kompeten / Sopan / Baik	3
Sangat Sesuai / Sangat Mudah / Sangat Cepat / Murah / Sangat Kompeten / Sangat Sopan / Sangat Baik	4

Terima Kasih Atas Partisipasinya

Hasil Pengolahan Data

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	680	686	680	770	681	695	677	649	731	
NRR / Unsur	3.37	3.4	3.37	3.81	3.37	3.44	3.35	3.21	3.62	
NRR Tertimbang / unsur	0.3744	0.3778	0.3744	0.4233	0.3744	0.3822	0.3722	0.3567	0.4022	85.94
IKM Unit Pelayanan										B (BAIK)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3.37	84.25	B
U2	Kemudahan Prosedur	3.4	85	B
U3	Kecepatan Pelayanan	3.37	84.25	B
U4	Kewajaran Biaya	3.81	95.25	A
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3.37	84.25	B
U6	Kompetensi Petugas	3.44	86	B
U7	Perilaku Petugas	3.35	83.75	B
U8	Kualitas Sarpras	3.21	80.25	B
U9	Penanganan Pengaduan	3.62	90.5	A
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat			85,94	BAIK

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

TABEL REKAPITULASI RESPONDEN		NILAI IKM	
RESPONDEN		85,94	
JUMLAH	: 202 orang		
JENIS KELAMIN	: L = 93 orang / P = 109 orang		
PENDIDIKAN	SD	=	1 orang
	SMP	=	12 orang
	SMA	=	95 orang
	DIII	=	14 orang
	S1	=	77 orang
	S2	=	3 orang
PEKERJAAN	: ASN	=	61 orang
	TNI	=	0 orang
	POLRI	=	2 orang
	SWASTA	=	70 orang
	WIRASWASTA	=	10 orang
	PELAJAR	=	21 orang
	LAINNYA	=	38 orang

3. Dokumentasi lainnya terkait Pelaksanaan SKM

