

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN LUMAJANG**

**BULAN JANUARI - BULAN MARET  
TAHUN 2021**

**NILAI SKM**

**84,34**

**NAMA LAYANAN :**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 13**

**JENIS KELAMIN : L : 9 P : 4**

**PENDIDIKAN : SD : 0**

**SMP : 6**

**SMA : 3**

**DIII : 0**

**S1 : 4**

**S2 : 0**

**PERIODE SURVEI : BULAN JANUARI s.d BULAN  
MARET TAHUN 2021**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT  
BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**REKAPITULASI SKM SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN IV ( JANUARI - MARET ) 2021**

No	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan	Total Bobot	Jumlah RMTK	Nilai Unsur Pelayanan	
1	2	3	4	5	6	
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,54		0,25
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	3,38		0,24
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3,23		0,23
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi / terpahami	3,46		0,25
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	3,31		0,24
4	Biaya/Tarif	6	Kesesuaian biaya/tarif dengan yang tertulis/terpublikasi/terpahami	3,46		0,25
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	3,38		0,24
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/terpublikasi/terpahami	3,46		0,25
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	3,54		0,25
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	3,46		0,25
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana)	3,08		0,22
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	3,23		0,23
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/pengaduan	3,38		0,24
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	3,31		0,24
Nilai Hasil Survei				84,34		3,37

**KETERANGAN :**

Total bobot (kolom 4) = 53  
 Jumlah RTMK (kolom 5) = -  
 Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = 3,37

**REKAPITULASI LAIN - LAIN :**

- Perkiraan Jumlah Populasi = 1. 13
- Jumlah Responden = 23
- Usia Responden Terbanyak = 20 - 29
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak = SLTA
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak = Perempuan
- Pekerjaan Responden Terbanyak = Lainnya
- Jenis/bentuk/ruang lingkup pelayanan yang dilaksanakan
  - Penanganan Bencana Kebakaran
  - Pengambilan Barang Hasil Penertiban
  - Permohonan Surat Keterangan Kebakaran
- Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7, yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa ? Penanganan Bencana Kebakaran
- Dari 14 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana ? Kualitas Sarpras dan Kuantitas Sarpras

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA



Drs. MATALI BILOGO, S.Sos  
NIP. 19650508 198603 1 016

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN LUMAJANG**

**TAHUN 2021**

<b>NILAI SKM</b>
<b>79,42</b>

<b>NAMA LAYANAN :</b>			
<b>RESPONDEN</b>			
JUMLAH	:	80	
JENIS KELAMIN	:	L : 41 P :	39
PENDIDIKAN	:	SD :	6
		SMP :	8
		SMA :	33
		DIII :	4
		S1 :	27
		S2 :	2
PERIODE SURVEI	:	BULAN JANUARI s.d BULAN DESEMBER 2021	

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**REKAPITULASI SKM SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN II ( APRIL - JUNI ) 2021**

No	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan	Total Bobot	Jumlah RMTK	Nilai Unsur Pelayanan	
1	2	3	4	5	6	
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,91		0,28
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	3,78		0,27
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3,74		0,27
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi / terpahami	3,87		0,28
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	3,78		0,27
4	Biaya/Tarif	6	Kesesuaian biaya/tarif dengan yang tertulis/terpublikasi/terpahami	3,83		0,27
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	3,83		0,27
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/terpublikasi/terpahami	3,78		0,27
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	3,83		0,27
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	3,78		0,27
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana)	3,78		0,27
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	3,83		0,27
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/pengaduan	3,78		0,27
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	3,82		0,27
Nilai Hasil Survei				95,25		3,81

**KETERANGAN :**

Total bobot (kolom 4) = 53  
 Jumlah RMTK (kolom 5) = -  
 Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = 3,81

**REKAPITULASI LAIN - LAIN :**

1. Perkiraan Jumlah Populasi = 140
2. Jumlah Responden = 113
3. Usia Responden Terbanyak = 20 - 29
4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak = SLTA
5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak = Perempuan

6. Pekerjaan Responden Terbanyak = Pegawai Swasta / Usahawan
7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan yang dilaksanakan
  1. Pengambilan Barang Hasil Penertiban
  2. Penanganan Bencana Kebakaran
  3. Permohonan Surat Keterangan Kebakaran
8. Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7, yang terbanyak
9. Dari 14 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana ?



KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

DR. MATALI BILOGO, S.Sos  
NIP. 19650508 198603 1 016

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN LUMAJANG**

**TAHUN 2021**

<b>NILAI SKM</b>
<b>79,12</b>

<b>NAMA LAYANAN :</b>			
<b>RESPONDEN</b>			
JUMLAH	:	92	
JENIS KELAMIN	:	L : 48 P :	44
PENDIDIKAN	:	SD :	7
		SMP :	8
		SMA :	40
		DIII :	4
		S1 :	30
		S2 :	3
PERIODE SURVEI	:	BULAN JULI s.d BULAN SEPTEMBER 2021	

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**REKAPITULASI SKM SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN IV ( OKTOBER - DESEMBER ) 2021**

No	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan		Total Bobot	Jumlah RMTK	Nilai Unsur Pelayanan
1	2	3		4	5	6
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,91		0,28
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	3,78		0,27
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3,74		0,27
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi / terpahami	3,87		0,28
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	3,78		0,27
4	Biaya/Tarif	6	Kesesuaian biaya/tarif dengan yang tertulis/terpublikasi/terpahami	3,83		0,27
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	3,83		0,27
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/terpublikasi/terpahami	3,78		0,27
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	3,83		0,27
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	3,78		0,27
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana)	3,78		0,27
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	3,83		0,27
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/pengaduan	3,78		0,27
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	3,82		0,27
Nilai Hasil Survei				95,25		3,81

**KETERANGAN :**

Total bobot (kolom 4) = 53  
 Jumlah RMTK (kolom 5) = -  
 Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = 3,81

**REKAPITULASI LAIN - LAIN :**

1. Perkiraan Jumlah Populasi = 140

2. Jumlah Responden = 92
3. Usia Responden Terbanyak = 20 - 29
4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak = SLTA
5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak = Laki-laki
6. Pekerjaan Responden Terbanyak = Wiraswasta
7. Jenis/bentuk/ruang lingkup pelayanan yang dilaksanakan
  1. Penanganan Bencana Kebakaran
  2. Pengambilan Barang Hasil Penertiban
  3. Permohonan Surat Keterangan Kebakaran
8. Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7, yang terbanyak menimbulkan
9. Dari 14 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana ? Kualitas



KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Lrs. MATALI BILOGO, S.Sos  
NIP. 19650508 198603 1 016



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
KABUPATEN LUMAJANG**

**TAHUN 2021**

<b>NILAI SKM</b>
<b>79,12</b>

<b>NAMA LAYANAN :</b>			
<b>RESPONDEN</b>			
JUMLAH	:	92	
JENIS KELAMIN	:	L : 48 P :	44
PENDIDIKAN	:	SD :	7
		SMP :	8
		SMA :	40
		DIII :	4
		S1 :	30
		S2 :	3
PERIODE SURVEI	:	BULAN JULI s.d BULAN SEPTEMBER 2021	

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**REKAPITULASI SKM SATUAN POLISI PAMONG PRAJA  
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN IV ( OKTOBER - DESEMBER ) 2021**

No	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan		Total Bobot	Jumlah RMTK	Nilai Unsur Pelayanan
1	2	3		4	5	6
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,91		0,28
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	3,78		0,27
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3,74		0,27
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi / terpahami	3,87		0,28
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	3,78		0,27
4	Biaya/Tarif	6	Kesesuaian biaya/tarif dengan yang tertulis/terpublikasi/terpahami	3,83		0,27
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	3,83		0,27
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/terpublikasi/terpahami	3,78		0,27
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	3,83		0,27
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	3,78		0,27
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana)	3,78		0,27
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	3,83		0,27
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/pengaduan	3,78		0,27
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	3,82		0,27
Nilai Hasil Survei				95,25		3,81

**KETERANGAN :**

Total bobot (kolom 4) = 53  
 Jumlah RTMK (kolom 5) = -  
 Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = 3,81

**REKAPITULASI LAIN - LAIN :**

1. Perkiraan Jumlah Populasi = 140

2. Jumlah Responden = 92
3. Usia Responden Terbanyak = 20 - 29
4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak = SLTA
5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak = Laki-laki
6. Pekerjaan Responden Terbanyak = Wiraswasta
7. Jenis/bentuk/ruang lingkup pelayanan yang dilaksanakan
  1. Penanganan Bencana Kebakaran
  2. Pengambilan Barang Hasil Penertiban
  3. Permohonan Surat Keterangan Kebakaran
8. Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7, yang terbanyak menimbulkan
9. Dari 14 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana ? Kualitas



KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Lrs. MATALI BILOGO, S.Sos  
NIP. 19650508 198603 1 016