

SKM SATPOL PP KUTAI KARTANEGARA

TAHUN 2026

Dashboard > SKM

Jumlah Layanan

1

Total Layanan

Responden

35

Total Responden

IKM Unit Pelayanan

86,67

Nilai Indeks

Mutu Pelayanan

Baik

Nilai Mutu

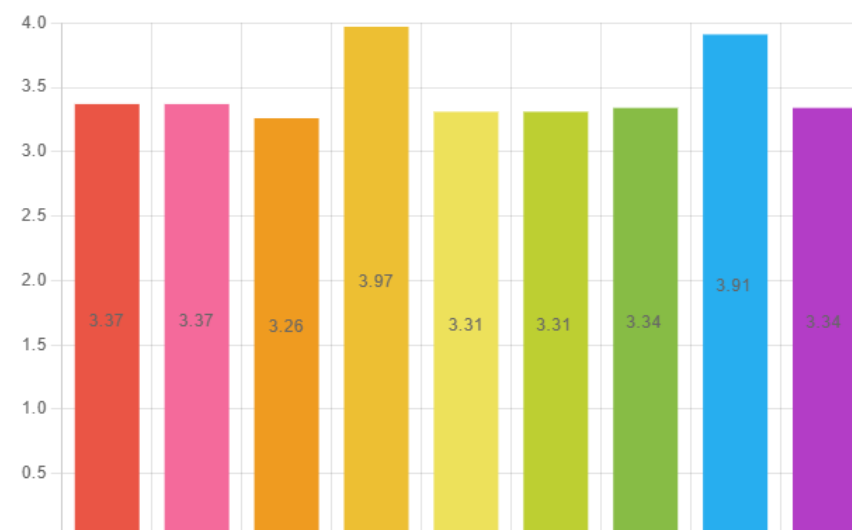
Nilai Indeks Pelayanan

No.	Unit/Bagian	Nama Layanan	Jumlah Responden	Nilai Indeks
1		Layanan Siaga 24	35	86.67 Baik

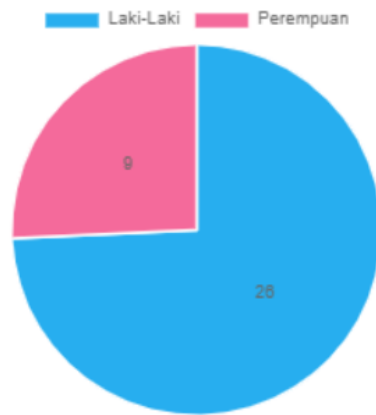
Nilai Rata-Rata Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.37
U2	Prosedur Pelayanan	3.37
U3	Kecepatan Pelayanan	3.26
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.97
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.31
U6	Kompetensi Petugas	3.31
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.34
U8	Penanganan Pengaduan	3.91
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.34

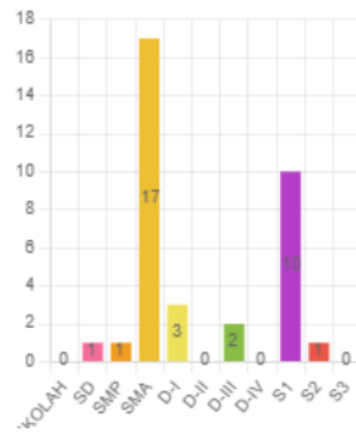
Graphic Rata-Rata Unsur



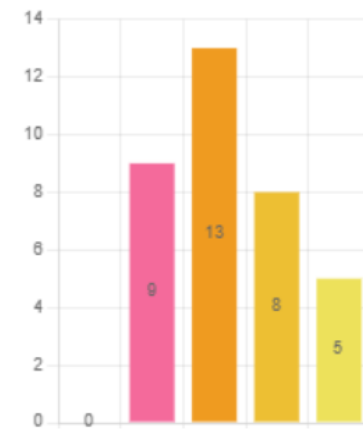
† Jenis Kelamin Responden



🎓 Pendidikan Responden



😊 Usia Responden





KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, akan tetapi sebagai Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan internal.

Laporan ini merupakan hasil survey pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan internal terhadap layanan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kutai Kartanegara. Survei ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode bulan Januari s/d Nopember 2025.

Semoga hasil survei ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hormat Kami,
Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Kabupaten Kutai Kartanegara

ARFAN BOMA PRATAMA, AP

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
1.3. Maksud dan Tujuan	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	7
2.1. Pelaksanaan SKM	7
2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	8
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	9
2.5. Penentuan Jumlah Responden	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1. Jumlah Responden SKM	10
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	12
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	17
4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 17	
4.2. Rencana Tindak Lanjut	18
LAMPIRAN	21
1. Koesioner	21

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan

masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kutai Kartanegara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kutai Kartanegara terdiri dari beberapa anggota Satuan Polisi Pamong Praja yang aktif menyebarluaskan link survei melalui media sosial dilingkungan wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara.

2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan

SKM menggunakan kuesioner Online melalui Aplikasi Survey Kukar (<https://survei.kukarkab.go.id/>) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 8 pertanyaan tentang PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN dan 5 pertanyaan tentang PERSEPSI ANTI KORUPSI sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kutai Kartanegara 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 langsung pada unit Pelayanan SATPOLPP yang selalu siap siaga 24 jam untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 11 (Sebelas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei yang telah di tentukan. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, seharusnya lebih banyak responden yang memberikan pendapatnya pada survei tersebut namun hanya sebagian saja yang memberikan pendapatnya pada survei Kukar setelah link di sampaikan kepada penerima layanan. Dan dalam waktu 12 bulan adalah sebanyak **66** orang responden.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	30
2.	Pengumpulan Data	Februari - Nopember 2025	288
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Nopember - 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Nopember 2025	5

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

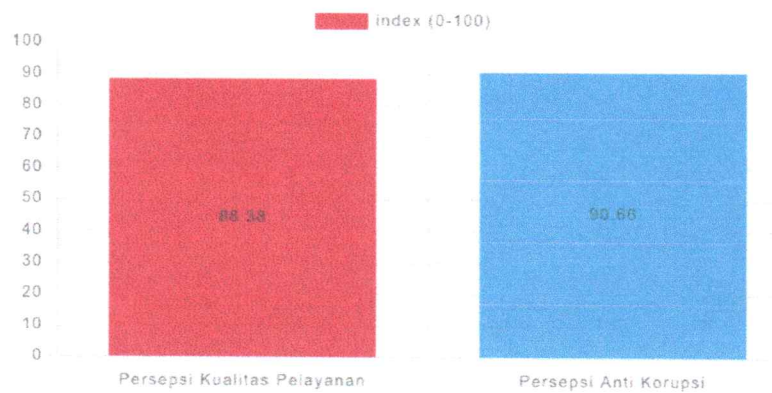
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 66 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTRIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	49	74,24
		PEREMPUAN	17	25,75
2	PENDIDIKAN	TIDAK BERSEKOLAH	0	0
		SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	43	65,15
		D1	0	0
		D2	0	0
		D3	1	1,51
		S1	22	33,33
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	-	-
		TNI/POLRI	-	-
		PEGAWAI SWASTA	-	-
		WIRSAUSAHA	-	-
		PELAJAR/MAHASISWA	-	-
		LAIN-LAIN	-	-
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN SIAGA 24	66	100

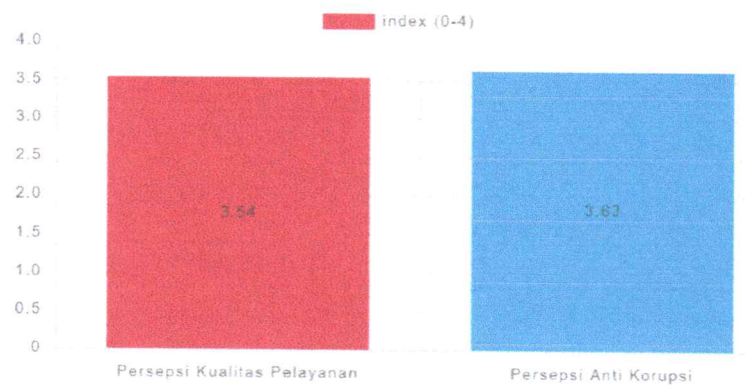
GRAFIK :

Persepsi Kualitas Layanan dan Persepsi Anti Korupsi

Nilai Indeks (0-100)



Nilai Indeks (0-4)



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

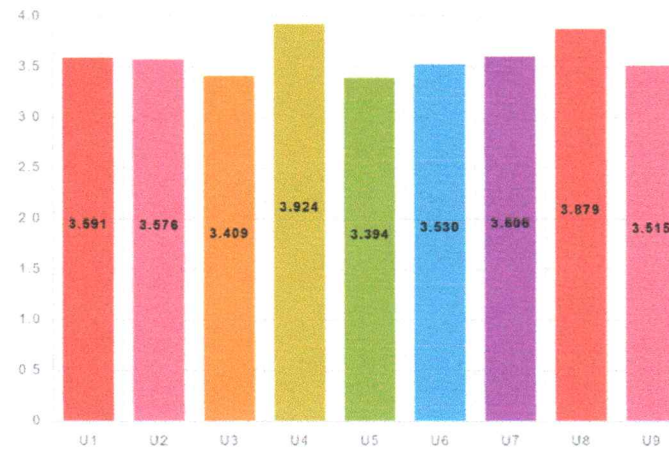
☑ IKM Unit Pelayanan

☑ Table Unsur Pelayanan

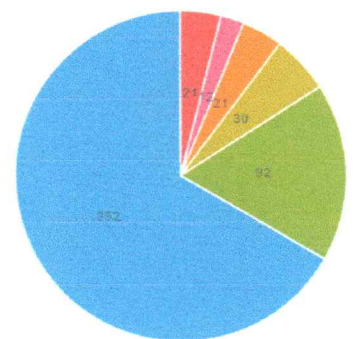
NO.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,591	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,576	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,409	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,924	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,394	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,53	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,606	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,879	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,515	Baik

**IKM per Unsur pada Satuan Polisi Pamong Praja
Kabupaten Kutai Kartanegara
Bulan Januari – Oktober Tahun 2025**

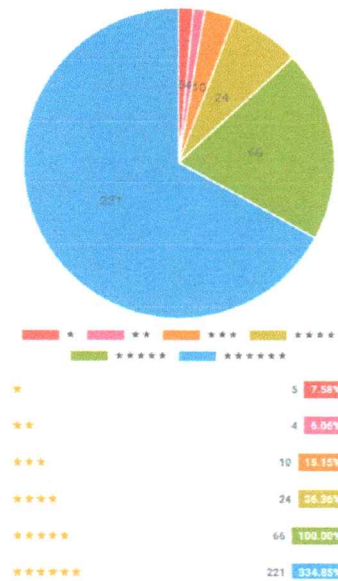
Grafik Unsur Pelayanan



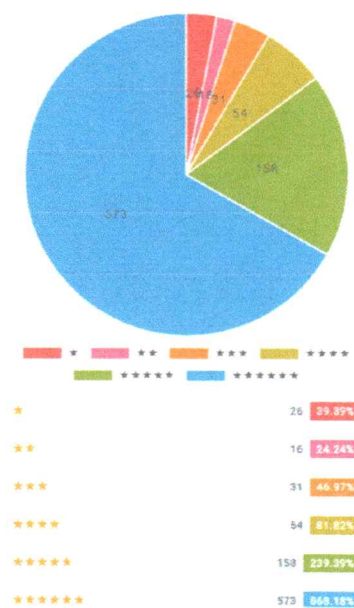
Grafik Persepsi Kualitas Pelayanan



Grafik Persepsi Anti Korupsi

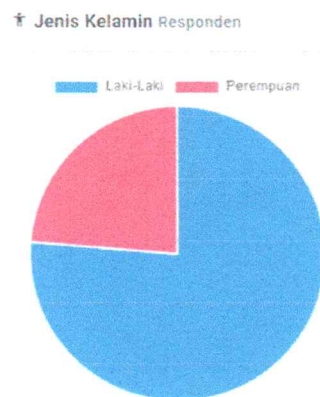


Grafik Total Statistik



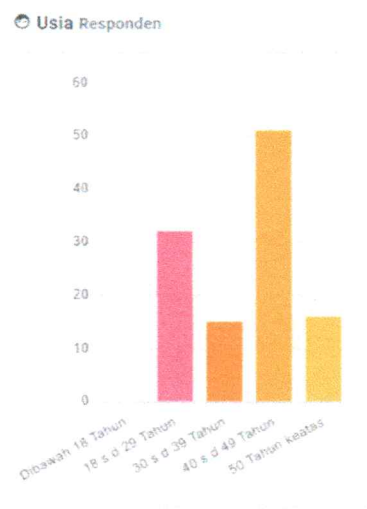
Grafik Jumlah Responden dari Gendernya

Figure 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



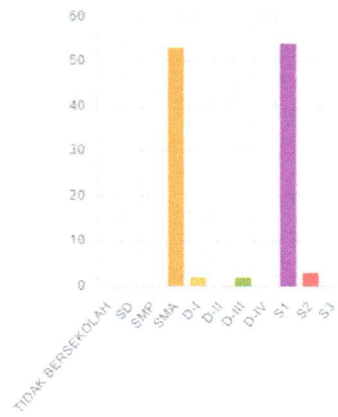
Grafik Responden berdasarkan Usia

Figure 2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia



Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan

📊 Pendidikan Responden



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Secara umum dari semua unsur dari U1 hingga U9 mendapat nilai mutu BAIK dan SANGAT BAIK dari responden yang terjaring yaitu rata-rata diatas 3.00 dengan nilai terendah ada pada U3 yaitu tingkat kecepatan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,277 , pada U6 yaitu Kompetensi Petugas dengan nilai rata-rata 3,246 dan pada U9 yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana yaitu 3,277.
2. Sedangkan layanan dengan nilai tertinggi yaitu pada U4 yaitu Kesesuaian/ kewajaran biaya dengan nilai rata-rata 3,8 dan juga pada U8 yaitu Penanganan Pengaduan dengan nilai rata-rata 3,754.

Setelah dinilai dan di analisa maka terdapat beberapa kekurangan atau kelemahan dilihat dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu pelayanan masih dirasakan kurang/lambat oleh masyarakat. Hal dikarenakan kurangnya sosialisasi tentang layanan SIAGA 24 dilingkungan masyarakat sehingga jika masyarakat sedang membutuhkan bantuan maka akan memakan waktu untuk menerima laporan masyarakat
- Tersentralisasinya pusat pelayanan yang hanya terbatas ada di Kecamatan Tenggarong saja, mengingat wilayah Kutai Kartanegara terdiri dari 18 kecamatan dengan jangkauan antar kecamatan cukup jauh.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas.
- Dan sarana dan prasarana yang belum cukup menunjang untuk melakukan tindakan reaksi cepat dalam merespon aduan masyarakat pada aplikasi SIAGA24.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Waktu Pelayanan	Meningkatkan Responsibiliti petugas terutama pada jam Sibuk dan jam istirahat				√	Humas Satuan Polisi Pamong Praja
		Membuat pos-pos pelayanan di kecamatan-kecamatan untuk menjangkau pelayanan masyarakat dengan lebih cepat				√	Petugas Satuan Polisi Pamong Praja yang ada di kecamatan
2	Kompetensi petugas	Peningkatan pengetahuan dan keterampilan petugas terutama yang bersifat insidensial.				√	Bidang Sumberdaya Aparatur

3	Kualitas Sarana Dan Prasarana	Peningkatan fasilitas penunjang kegiatan dalam merespon aduan masyarakat.				√	Bidang Trantib
---	--------------------------------------	---	--	--	--	---	-----------------------

4.3. Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Kutai Kartanegara periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,59
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,57
3	Waktu Penyelesaian	3,40
4	Biaya/Tarif	3,92
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,39
6	Kompetensi Pelaksana	3,53
7	Perilaku Pelaksana	3,60
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,87
9	Sarana dan Prasarana	3,51

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Kutai Kartanegara telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi

yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/ham batan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Meningkatkan Responsibiliti petugas terutama pada jam sibuk dan Jam istirahat	Sudah	Tersedia layanan pengaduan dikantor satpol pp	
			Peningkatan layanan tatap muka dengan Operator layanan sejumlah 4 orang	
			Tersedia media pengaduan siaga 24 (Layanan Pengaduan 24 Jam)	

2	Membuat pos-pos pelayanan di Kecamatan untuk menjangkau pelayanan masyarakat dengan lebih cepat	Belum	Pembangunan dan operasional pos pelayanan membutuhkan biaya untuk sarana, prasarana, kendaraan operasional, listrik, dan kebutuhan pendukung lainnya.	
3	Peningkatan pengetahuan dan keterampilan petugas terutama yang bersifat insidensial	Sudah	Pelatihan Penanganan Huru-Hara dari bidang SDA Satpol PP Kukar	
			Diklatsar Satpol PP Kukar	

4	Peningkatan fasilitas penunjang kegiatan dalam merespon aduan masyarakat	Sudah	Tersedia media pengaduan siaga 24 (Layanan Pengaduan 24 Jam)	
---	--	-------	--	---

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode ke-dua (lanjutan) mulai Januari hingga Nopember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- secara umum mencerminkan tingkat kualitas sudah cukup baik dengan NILAI MUTU 90,07 dengan MUTU LAYANAN **SANGAT BAIK**. Meskipun demikian, nilai SKM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Percepatan pelayanan dan Kualitas Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi kesesuaian/kewajaran biaya dan penanganan pengaduan

Tenggarong, 17 Nopember 2025

**Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Kabupaten Kutai Kartanegara**


ARFAN BOMA PRATAMA, AP
NIP. 19740621 199412 1 001

Paraf :

1.	<u>Aji Mohd. Decki Ismail, S.Sos., M.Si</u> Sekretaris	
2.	<u>Rusmawati, SE., M.Si</u> Kasubbag. Umum dan Ketatalaksanaan	

LAMPIRAN

1. Koesioner

Pertanyaan Persepsi Kualitas Pelayanan

1	Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan akses informasi (baik online maupun offline) terkait pelayanan tersebut ?
2	Bagaimana pendapat Anda terkait penjelasan informasi dan kesesuaian persyaratan pelayanan tersebut ?
3	Bagaimana pendapat Anda terkait kemudahan mendapatkan pelayanan tersebut ?
4	Bagaimana pendapat Anda terkait kecepatan / kesesuaian waktu dalam mendapatkan pelayanan tersebut ?
5	Bagaimana penilaian Anda terkait kesesuaian / kewajaran tarif / biaya pelayanan tersebut ? (isi bintang 6 jika gratis)
6	Bagaimana pendapat Anda terkait ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan ?
7	Bagaimana pendapat Anda terhadap sikap petugas atau respon sistem aplikasi dalam memberikan pelayanan ?
8	Bagaimana pendapat Anda terkait kemudahan dan kecepatan layanan konsultasi dan pengaduan di tempat ini ?

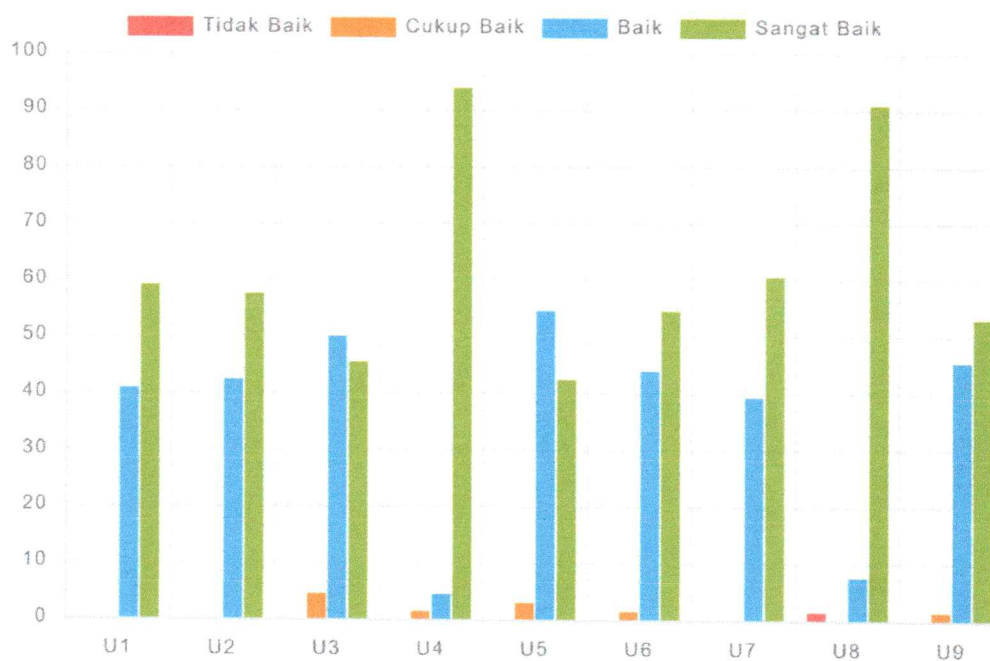
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan



Pertanyaan Persepsi Anti Korupsi



Persentase Jawaban



Jumlah Jawaban

Penilaian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Cukup Baik	0	0	3	1	2	1	0	0	1
Baik	27	28	33	3	36	29	26	5	30
Sangat Baik	39	38	30	62	28	36	40	60	35

