

LAPORAN

2024

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN

Jalan Arief Lubis No. 2 Telp. (061) 88741367 Medan 20235
e-mail : kotamedansatpolpp@gmail.com

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI..... 1

BAB I 2

PENDAHULUAN 2

1.1 Latar Belakang..... 2

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 2

1.3 Maksud dan Tujuan 3

BAB II 4

PENGUMPULAN DATA SKM 4

2.1 Pelaksana SKM 4

2.2 Metode Pengumpulan Data..... 4

2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... 5

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 5

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..... 10

BAB V 12

KESIMPULAN 12

LAMPIRAN 13

1. Koesioner..... 13

2. Hasil Pengolahan Data..... 14

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 Kota Medan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara, 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 yang telah diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan.

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 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan adalah tim yang diunjuk berdasarkan SK Kasatpol PP Kota Medan untuk pelaksanaan Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan 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 Kota Medan 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 melalui link : bit.ly/skm_satpolpp2024. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekam di data base google drive. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan (menyusun instrument survey)	Januari 2024	10
2.	Pengumpulan Data dengan menyebarkan kuesioner survey Kepuasan Masyarakat	Februari sd September 2024	160
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	10

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 Kota Medan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan dalam kurun waktu satu tahun adalah 80 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 66 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 53 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	46	86,79%
		PEREMPUAN	7	13,21%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	31	58,49%
		DIII	0	0
		SI	22	41,51%
		S2	0	0
3	JENIS LAYANAN	Pelayanan Penanganan Pengaduan/ Laporan Masyarakat tentang Pelanggaran Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat	31	58,49%
		Pelayanan Penanganan Pengaduan/ laporan Masyarakat Tentang Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan Daerah Kota Medan	15	28,30%
		Pelayanan Pembinaan dan atau Sosialisasi Kepada Masyarakat, Aparatur dan/ atau Badan Hukum	2	3,77%
		Pelayanan Pengiriman Personil Untuk Bantuan Pengamanan dan atau Penertiban	1	1,89%
		Pelayanan Pemberian data dan informasi	4	7,55%

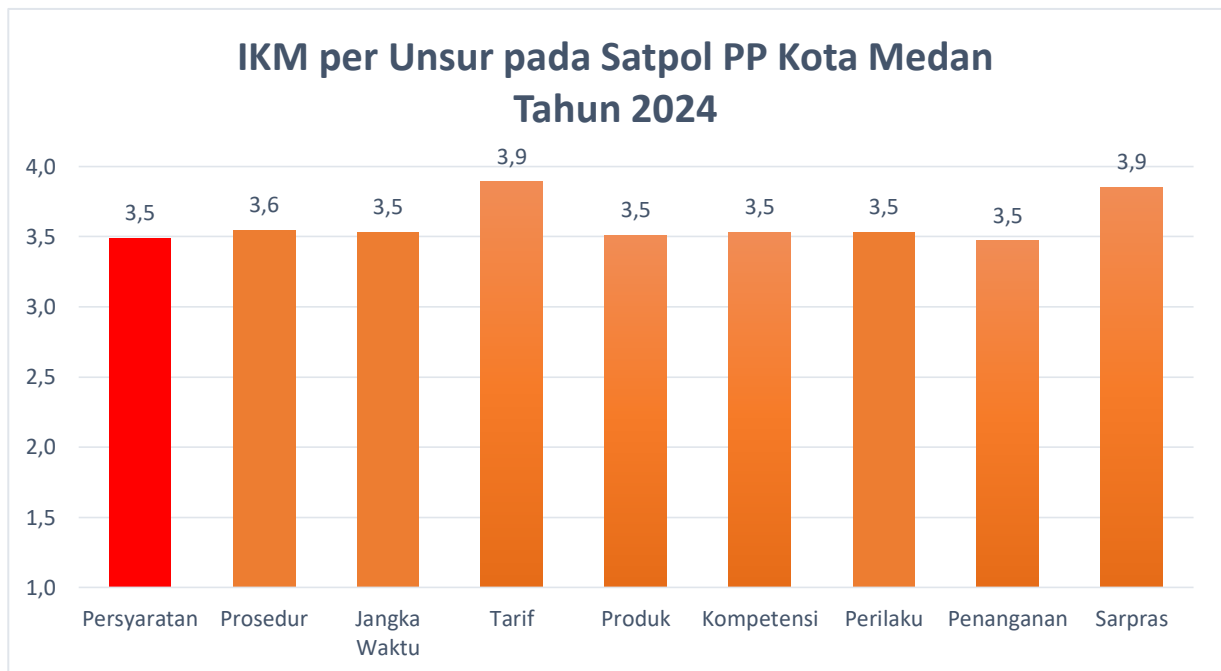
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,49	3,55	3,53	3,89	3,51	3,53	3,53	3,47	3,85
Kategori	B	A	A	A	B	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	89,83 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,47. Selanjutnya persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 3,49 adalah nilai terendah kedua. Serta kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan termasuk nilai terendah ketiga yaitu 3,51.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/ tariff mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,89, kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,85, kemudahan prosedur pelayanan mendapatkan nilai 3,55.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan pengaduan masyarakat perlu dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Untuk proses layanan pengaduan masyarakat tentang pelanggaran ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat lebih dipercepat lagi”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melaksanakan penertiban dengan humanis”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan dapat dilakukan secara online melalui :
 - aplikasi SP4N LAPOR
 - IG : satpol PP kota medan
 - Fb : satpolpp Pemkomedan
 - Gmail: kotamedansatpolpp@gmail.com
 - Youtube : Satpolpp Kotamedan
 - Silapmas (Sistem Informasi Laporan Masyarakat)

sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan secara online dan mengirim surat aduan secara tertulis kepada Kasat Pol PP Kota Medan.

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

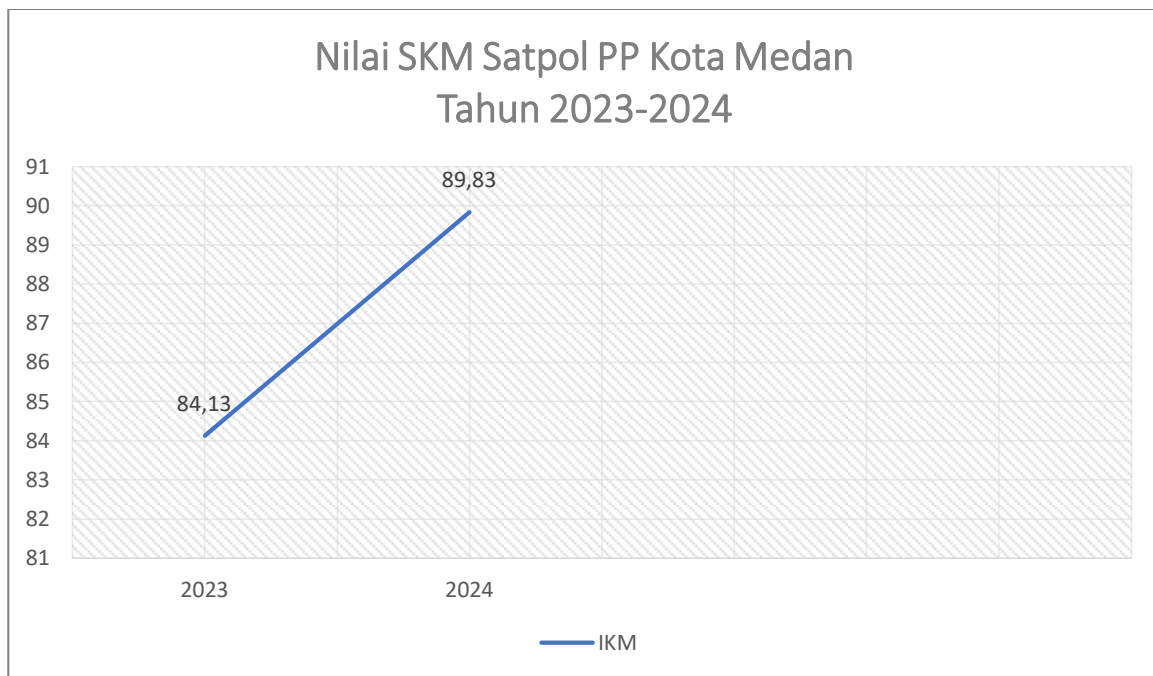
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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	Program / Kegiatan	Waktu			
			TW I	TW II	TW III	TW IV
1	Penanganan Pengaduan	Melakukan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan		√		√
2	Persyaratan Pelayanan	Melakukan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan		√	√	
3	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Memberikan pelatihan terhadap petugas layanan dalam memahami tugas dan fungsi				√

1.1 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 analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,83.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan (nilai 3,47), persyaratan pelayanan (nilai 3,49) dan kesesuaian produk pelayanan (nilai 3,51).
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/ tariff mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,89, kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,85, kemudahan prosedur pelayanan mendapatkan nilai 3,55.



Medan, 22 Oktober 2024

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja,

Rahmat Adisyah Putra Harahap, S.STP, M.A.P
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 19750127 199511 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PERANGKAT DAERAH SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN TAHUN 2024

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,
Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan dari perangkat daerah atas penyelenggaraan pelayanan.

Pernyataan sebagai di bawah ini dibuat sedemikian mungkin, agar tidak menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Saudara sangat membantu keberhasilan survey ini, sebagai dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya peningkatan mutu pelayanan perangkat daerah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.
Atas perhatian dan partisipasi Saudara, kami sampaikan terimakasih

jeprikanope@gmail.com Ganti akun

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tanggal Survei *

Tanggal

hh/bb/tttt

Jam Survei *

☐ 08.00 - 12.00

☐ 13.00 - 17.00

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

☐ SD

☐ S2

☐ S1

☐ SMA

☐ SMP

☐ D3

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya *

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan *

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

☐ Tidak Sopan dan Ramah

☐ Kurang Sopan dan Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☐ Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

☐ Tidak ada

☐ Ada tetapi tidak berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☐ Dikelola dengan baik

Saran/Masukan *

Jawaban Anda

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. Laporan Penyalahgunaan · Privasi · Layanan Pelanggan · Kebijakan Privasi

Google Formulir

2. Hasil Olah Data SKM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT												
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN												
Jumlah Populasi			: 53 Orang									
Jumlah Target Responden			: 53 Orang									
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN									Saran/Masukan
			U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	Perempuan	SMA	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Perlu respon cepat
2	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	melaksanakan pelayanan yang lebih baik lagi untuk masyarakat
3	Laki-Laki	S1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	TETAP MENJADI INSTANSI YANG TERBAIK PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN.
4	Perempuan	S1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	Tingkatkan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.
5	Laki-Laki	S1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	Tetap konsisten dalam menjalankan program yang sudah dibuat
6	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Kecepatan penanganan pengaduan
7	Laki-Laki	SMA	3	4	3	3	3	4	3	3	4	Semoga kedepannya bisa lebih baik..□
8	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan terus kinerja & kesejahteraan
9	Laki-Laki	SMA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap Sopan dan Humanis, disaat bertugas dimana pun
10	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Cukup baik tapi Harus lebih di tingkatkan lagi pelayanannya
11	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Walaupun pelayanan nya sudah baik dan maksimal.semogah kedepan nya lebih baik dan maju lagi untuk ke depan nya.sukses selalu SATPOL PP KOTA MEDAN👍👍👍
12	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar menjadi lebih baik lagi
13	Laki-Laki	SMA	3	4	4	4	4	4	4	2	4	Harus lebih sjahtera
14	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap harus solid dan selalu berkolaborasi.
15	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Satpol PP Medan semoga makin jaya dan maju
16	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga semakin baik lagi
17	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
18	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Semoga pelayanan mudah dan cepat
19	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jadilah Pengayom Masyarakat yang baik dan Humanis
20	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dapat ditingkatkan dengan lebih baik lagi agar masyarakat kota Medan dapat memahaminya .
21	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	D semua
22	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan terima kasih
23	Laki-Laki	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Lebih tetap semangat dalam bekerja
24	Laki-Laki	SMA	3	3	4	3	4	3	3	3	4	Saran kami pasukan melati agar sampah yg tdk terangk t ke grobak sampah dikumpulkn ak ,ngan disapu ke parit,trimksh
25	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	Oke
26	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Luar biasa
27	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepannya lebih baik lagi
28	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Di tingkatkan lg dalam pelayanan masyarakat
29	Laki-Laki	SMA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkat kan terus kinerja untuk melayani masyarakat.. Agar masyarakat merasa aman. Nyaman. Dan tertib. Terimakasih
30	Laki-Laki	S1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Saran agar lebih meningkat kan kepekaan terhadap masyrakat
31	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kedapan nya lebih di tingkat kan lagi masalah pelayan masyarak
32	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar meningkatkan mutu pelayanan
33	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Di tingkat kan lagi
34	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Semoga satuan polisi pamong praja semakin jaya dan sukses slalu.
35	Laki-Laki	SMA	4	3	4	4	4	3	3	4	4	Di tingkat kan lagi
36	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	agar meningkatkan pelayanan
37	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Kesejahteraan pekerja mohon di perbaiki
38	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar lebih meningkatkan pelayanan publik
39	Laki-Laki	S1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Penertiban bangunan liar, kios kios di gang atau badan jalan masih perlu ditingkatkan terutama Kecamatan Medan Area, yang masih tebang pilih..... Mohon ditingkatkan.... Demi tegaknya Perwal.... Semangat Satpolpp, Sang Penegak Perda
40	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lebih memperhatikan pasar pasar yang sudah menggunakan badan jalan
41	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Belum ada saran
42	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga tetap memberikan pelayanan terbaik dan lebih baik lagi
43	Laki-Laki	S1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	Semoga dg adanya layanan pengaduan ini,lapisan masyarakat yg memiliki masalah di pelayana publikasi dapat mengetahui nya.
44	Perempuan	S1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	Terimakasih kepada jajaran sapol Pp yang bertugas dan melayani para mahasiswa dalam Riset dan penelitiannya . Semoga seterusnya dan kedepannya dapat berjalan baik seperti yang dijalankan sekarang

45	Laki-Laki	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Semakin bagus kedepannya Satpol PP Kota Medan	
46	Perempuan	S1	3	3	4	4	3	3	4	3	4	agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan dalam masyarakat	
47	Laki-Laki	S1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	mantap	
48	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sdh baik dalam pelayanan kalau bisa lebih ditingkatkan kembali	
49	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Harus tetap di pertahankan demi mewujudkan Kota Medan bersih, tertip, tentram dan aman	
50	Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan dan maksimalkan setiap pengaduan, pelayanan publik	
51	Laki-Laki	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	4	Ikuti peraturan	
52	Laki-Laki	S1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima Kasih atas pelayanan yang sudah baik, semoga dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.	
53	Laki-Laki	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	semoga pelayanannya dapat dipertahankan kualitasnya	
Σ nilai /Unsur			185	188	187	206	186	187	187	184	204		
NRR/ Unsur			3,49	3,55	3,53	3,89	3,51	3,53	3,53	3,47	3,85		
NRR Tertimbang/ Unsur			0,388	0,394	0,392	0,432	0,390	0,392	0,392	0,386	0,428	*) 3,593	
IKM Unit Pelayanan			**)										
			89,83										
Keterangan :					No.	UNSUR PELAYANAN						NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U14					= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan						87,26
- NRR					= Nilai rata-rata	U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur						88,68
- IKM					= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Penyelesaian						88,21
- *)					= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / Tarik						97,17
- **)					= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan						87,74
						U6	Kompetensi Pelaksana						88,21
						U7	Perilaku Pelaksana						88,21
						U8	Sarana & Prasarana						86,79
						U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan						96,23
IKM UNIT PELAYANAN :			89,83										
Mutu Pelayanan :													
A (Sangat Baik)			: 81,26 - 100,00										
B (Baik)			: 62,51 - 81,25										
C (Kurang Baik)			: 43,76 - 62,50										
D (Tidak Baik)			: 25,00 - 43,75										
Nilai	Nilai Interval (NI)		Nilai Interval Konversi (NIK)			Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan					
1	1,0000 - 2,5996		25,00 - 64,99			D		Tidak Baik					
2	2,6000 - 3,0640		65,00 - 76,60			C		Kurang Baik					
3	3,0644 - 3,5320		76,61 - 88,30			B		Baik					
4	3,5324 - 4,0000		88,31 - 100,00			A		Sangat Baik					

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto Pelaksanaan SKM)

- Pengecekan lapangan terkait keberatan dan pengaduan warga penyewa rumah terkait penutupan jalan gang

Hari/tgl : Senin 14 Oktober 2024
Pukul : 12.00 s/d selesai
Tempat : Jln kayu putih lingkungan VIII kelurahan Tanjung mulia hilir kecamatan Medan deli
Medan deli



- PAM Trantibum Penguraian Kemacetan Lalu Lintas di Jalan Ringroad, Pada hari Sabtu 12 Oktober 2024 Pukul 09.00 WIB s.d Selesai.

HASIL KEGIATAN :

- ✓ Personil Satpol PP Kota Medan melaksanakan kegiatan PAM Trantibum penguraian kemacetan lalu lintas di Jalan Ringroad.
- ✓ Kemacetan ini disebabkan oleh dampak dari pelaksanaan acara wisuda di Medan International Convention Center.
- ✓ Dalam pelaksanaannya, personil menghimbau para pedagang kaki lima (PK5) musiman yang menjual bunga untuk tidak menggelar dagangannya di badan jalan/trotoar.



- Penertiban Pedagang Kaki Lima Pasar Tumpah Yang Berada di Badan Jalan dan Trotoar di Ruas Jalan Sisingamangaraja (Pasar Simpang Limun), Jalan Kelambir V (Pasar Kampung Lalang), Jalan AR Hakim (Pasar Sukaramai), Jalan Kapten Muslim (Pasar Sei Kambing), Jalan Jamin Ginting (Pasar Sembada), Jalan Putri Hijau dan Jalan Brigjen Katamso, pada hari Jum'at 11 Oktober 2024 Pukul 06.00 WIB s.d Selesai.





PEMERINTAH KOTA MEDAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Jalan Arief Lubis Nomor 2 Gaharu, Medan Timur, Medan 20235
Telepon (061) 88741367 Faksimile (061) 88741367
Laman Pemkomedan.go.id Pos-el kotamedansatpolpp@gmail.com

KEPUTUSAN
KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN

Nomor : 000.8.3.4/437

TENTANG

TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan,

- Menimbang :
- Bahwa sebagai penyelenggara pelayanan publik Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan perlu membentuk Tim Pelaksana Pelayanan Publik yang bertugas mengelola pelayanan publik di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan;
 - Bahwa Tim Pelaksana Pelayanan Publik ini dalam penyelenggaraan kegiatan bertanggung jawab atas pengelolaan pelayanan, pengelolaan pengaduan Masyarakat, pengelolaan data dan informasi, pengawasan internal, pengelolaan penyuluhan dan konsultasi kepada masyarakat;
 - Bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka perlu menetapkan keputusan kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan tentang Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan.
- Mengingat :
- 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
 - Peraturan Walikota Medan Nomor 40 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN TENTANG TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN**
- KESATU :
- Membentuk Tim Pelaksana Pelayanan Publik serta menetapkan tugas dan fungsi masing-masing untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan.

KEDUA

Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan mempunyai tugas dan kewajiban sebagai berikut

1. Menyelenggarakan pelayanan public sesuai standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;
2. Mengelola pengaduan pelayanan dari publik dan memproses sesuai peraturan yang berlaku;
3. Mengelola data sehingga dapat menjadi informasi yang digunakan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di Lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan;
4. Menyelenggarakan monitoring dan evaluasi terkait kinerja pelayanan sebagai bagian dari pengawasan internal demi menjaga kualitas pelayanan publik yang bermutu;
5. Menyelenggarakan konsultasi dan penyuluhan terkait produk pelayanan sesuai kebutuhan publik;
6. Melakukan pengelolaan sarana, prasarana dan/ atau fasilitas pelayanan;
7. Melaporkan tugas dan kemajuan yang telah dilaksanakan kepada pimpinan secara periodik.

KETIGA

Menunjuk pegawai yang namanya tercantum pada lampiran 1 (satu) surat keputusan ini sebagai Tim Pelaksana Pelayanan Publik di Lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan;

KEEMPAT

Menetapkan uraian tugas dari tim pelaksana tercantum dalam lampiran 2 (dua) surat Keputusan ini;

KELIMA

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan, segala sesuatunya akan diadakan perubahan dan/atau perbaikan kembali jika terdapat kesalahan dan/atau kekeliruan dalam keputusan ini.

Ditetapkan di MEDAN
Pada Tanggal 24 Januari 2024
Kepala Satuan Polisi Pamong Praja,

Rakhyat Adisyah Putra Harahap, SSTP, M.A.P
Pembina Utama Muda
NIP. 19750127 199511 1 002

Tembusan.

1. Bapak Wali Kota Medan;
2. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Medan.

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN
NOMOR 000.8.3.4/437
TENTANG TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN SATUAN
POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN

TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN

No.	NAMA/ JABATAN	Nama Jabatan	Jabatan Dalam Tim
1.	Rakhmat Adisyah Putra Harahap, SSTP, M.A.P	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan	Pembina
2.	Ardhani Syahputra, AP	Sekretaris	Penanggung Jawab
3.	Wandro Abadi Agnellus Malau, SSTP	Kepala Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat	Ketua
4.	Hendro S.M. Mulianto Tp.Bolon,SIP, MSP	Kepala Bidang Sumber Daya Aparatur	Sekretaris
5.	Ade Afrita., S.H.	Kepala Sub Bagian Umum dan Perlengkapan	Koordinator Standar dan Mutu Pelayanan
6.	Nidya Wira Rezeki, S.T	Kepala Sub. Bagian Program	Anggota
7.	Rahmatsyah Mustafa, SE	Kepala Sub. Bagian Keuangan	Anggota
8.	Emmy Juni Waty Sihotang, Amd	Penata Kelola Keamanan dan Ketertiban	Anggota
9.	Mahdayan Sinaga	Pengolah Data dan Informasi	Anggota
10.	Albena Boang Manalu., SSTP, M.SP	Kepala Bidang Penegak Peraturan Perundang-undangan Daerah	Koordinator Pengelolaan Pelayanan Publik
11.	Rahmad Doni, S.H., M.Hum.	Kepala Seksi Penyidikan, Penuntutan dan Barang Bukti	Anggota
12.	M. Irfan Pane, S.Sos	JF Polisi Pamong Praja Muda (Ketua Tim Kerja Lingkup Komunikasi dan Keja Sama)	Anggota
13.	Taufik Hidayat, S.E.	Kepala Seksi Operasi dan Pengendalian	Anggota
14.	Sandro Hamonangan Siregar, SH	Kepala Seksi Pengamanan dan Pengawalan	Anggota
15.	Josua Pandapotan	Kepala Bidang	Koordinator

	Sitompul, S.H	Perlindungan Masyarakat	Pengawasan Internal
16.	Buchari Angga Almyora Previanta, SH	Kepala Seksi Bina Potensi Masyarakat	Anggota
17	Herwin Karo-Karo, SH	Kepala Seksi Satuan Perlindungan Masyarakat	Anggota
18.	Irvan Parlindungan Lubis, SE, MM	Kepala Seksi Pengawasan dan Penyelidikan	Koordinator Penyuluhan dan Konsultasi
19.	Drs. Andi Syukur Harahap	Penelaah Tekis Kebijakan (Ketua Tim Kerja Lingkup Pembinaan dan Penyuluhan)	Anggota
20.	Maranto Tua Halomoan, S,Kom, M,Kom	Kepala Seksi Data dan Pengembangan	Koordinator Pengelolaan Informasi dan Humas
21.	Japiter Tamba, SE	JF Polisi Pamong Praja Muda (Ketua Tim Kerja Lingkup Teknis Fungsional)	Anggota
22.	Vina Yulani Humala Siregar, S.IP., M.AP	Kepala Seksi Pelatihan Dasar	Anggota



Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Kota Medan

Rakhat Adisyah Putra Harahap, SSTP, M.A.P
Pembina Utama Muda
NIP. 19750127 199511 1 002

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN
NOMOR 000.8.3.4/437
TENTANG TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN SATUAN
POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN

URAIAN TUGAS TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA MEDAN

No.	JABATAN DALAM TIM	URAIAN TUGAS	HASIL PEKERJAAN
1.	Pembina	Memberi arahan dan pembinaan agar tim pelayanan publik dapat berjalan sebagaimana mestinya	
2.	Penanggung Jawab	Bertanggung jawab terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik	
3.	Ketua	1. Mengorganisir pelaksanaan pelayanan publik 2. Menerima laporan pelaksanaan dari masing-masing koordinator pelaksana secara periodik 3. Melaporkan hasil pelaksanaan pelayanan publik sebagai laporan ke Penanggung Jawab	1. Rapat/ briefing periodik, absensi, notulen, dokumentasi 2. laporan harian, bulanan dan tahunan 3. dokumen laporan
4.	Sekretaris	1. Mengkoordinir pelaksanaan administrasi tim pelaksana 2. Mempersiapkan kelengkapan terkait administrasi pelayanan publik 3. Mengumpulkan laporan pelaksanaan dari masing-masing koordinator pelaksana secara periodik 4. menyusun laporan kegiatan pelayanan publik sesuai kebutuhan	Berkas dan laporan
5.	Koordinator Standar dan Mutu Pelayanan	1. Mengkoordinir penyusunan data produk layanan perizinan dan non perizinan sesuai standar 2. Mengelola pelayanan terkait produk layanan perizinan dan non perizinan agar sesuai standar dan mutu 3. Melaporkan secara periodik hasil pengelolaan produk layanan perizinan dan non perizinan	Dokumen, produk layanan dan laporan

6.	Koordinator pengelolaan pengaduan publik	1. Mengkoordinir pengelolaan pengaduan publik 2. Menindaklanjuti pengaduan sesuai peraturan 3. Melaporkan hasil pengelolaan pengaduan pelayanan publik	Pedoman pelaksanaan pengaduan, rekap pengaduan, proses/ tindak lanjut pengaduan, laporan hasil penyelesaian pengaduan
7	Koordinator pengelolaan Informasi dan Humas	1. Mengelola data dan informasi terkait pelayanan publik dan kegiatan hubungan masyarakat 2. Melakukan kegiatan hubungan Masyarakat 3. Melaporka hasil pengelolaan data, informasi dan kegiatan hubungan Masyarakat secara periodik	laporan
8.	Koordinator pengawasan internal	Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan publik mulai dari Font Office, Back Office dan Submission	Laporan, pedoman survey kepuasan Masyarakat, hasil indeks kepuasan Masyarakat, Jadwal tugas, absensi dan laporan harian



Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Kota Medan

Rakhamat Adisyah Putra Harahap, SSTP, M.A.P
Pembina Utama Muda
NIP. 19750127 199511 1 002