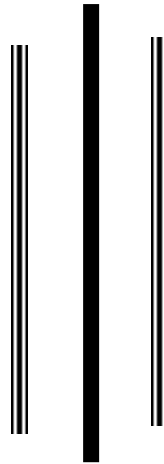




**LAPORAN HASIL SKM
TRIWULAN III TAHUN 2024
DI SATPAS POLRES BERAU**



Berau, 30 September 2024

**LAPORAN HASIL PENILAIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2024
PADA UNIT SATPAS POLRES BERAU**

I. PENDAHULUAN

1) Umum

- a. Bahwa lalu lintas dan angkutan jalan adalah bagian dari sistem transportasi yang harus dikembangkan baik potensi maupun perannya guna terwujudnya suatu kondisi keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran berlalu lintas yang nyaman.
- b. Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan adalah sebagai upaya pengembang dinamika dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan agar tercipta suatu kondisi kamtibcarlantas yang kondusif diwilayah Berau.
- c. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang lalu lintas khususnya pelayanan SIM di Polres Berau, serta untuk mengurangi angka kecelakaan dan menghindari pungli di Satpas Polres Berau.
- d. Unit Regident Polres Berau melaksanakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tujuan agar dapat dinilai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan SIM sehingga tercipta pelayanan bersih dari calo.

2) Dasar :

- a. Undang – Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- b. Undang – Undang Republik Indonesia No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

- c. Perpol Nomor 2 Tahun 2023 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.
- d. Permen PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penetapan dan penerapan standar pelayanan.
- e. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standarpelayanan.
- f. Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- g. Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3) Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Laporan kegiatan ini dibuat dengan maksud untuk memberikan gambaran kepada pimpinan tentang pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Satpas di Satuan LaluLintas Polres Berau.

b. Tujuan

Dengan diselenggarakannya kegiatan tersebut diharapkan dapat dijadikan acuan guna memperbaiki segala sesuatu yang dinilai masih kurang memuaskan dalam pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam penerbitan SIM di Satpas Polres Berau.

4) Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini terbatas pada pelaksanaan kegiatan survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Satpas Polres Berau.

5) Sistematika / Tata Urut :

BAB I	: PENDAHULUAN
BAB II	: METODOLOGI PENGUKURAN
BAB III	: PELAKSANAAN
BAB IV	: HASIL YANG DICAPAI
BAB V	: ANALISA DAN EVALUASI
BAB VI	: PENUTUP

II. METODOLOGI PENGUKURAN

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan penilaian kepuasan Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menjadi pelanggan dari instansi Polri khususnya dalam pembuatan SIM di Satpas Polres Berau. Bagi pemohon SIM yang telah membuat SIM memberi penilaian melalui SKM, sedangkan pelayanan SIM Polres Berau mengambil responden sebanyak 10 orang setiap bulannya . Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Juli s/d September 2024. Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan (Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung Jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas-petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kesesuaian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, kenyamanan pelayanan).

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di satu tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :
 - 1) unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subjektif. Untuk mengurangi subjektifitas hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya.
 - 2) unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Propinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subjektif.

3. Pengelohan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan standar nasional. Survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

4. Metode Pengelohan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$1. \text{ Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$2. \text{ IKM Unit} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{Total unsur terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonvensikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM unit pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (Empat Belas) unsur yang dominan.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

Perangkat Pengolahan

- a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (*Microsoft Excel*).

- b. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 14, dimana dari 14 pertanyaan tersebut, mengandung 14 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk SKM unit pelayanan x 25 mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,1 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai survey pelayanan

Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi inidapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawabanyang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas

HASIL PENGUKURAN

Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 10 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei

komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur Pelayanan	3,97
2	Persyaratan Pelayanan	3,63
3	Kejelasan petugas Pelayanan	3,73
4	Kedisiplinan petugas Pelayanan	3,63
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,73
6	Kemampuan petugas pelayanan	4
7	Kecepatan pelayanan	3,20
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	4
9	Kesopanan dan keramahan petugas-petugas	4
10	Kewajaran biaya pelayanan	4
11	Kesesuaian biaya pelayanan	4
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,63
13.	Kenyamanan lingkungan	4
14.	Kenyamanan pelayanan	4

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 &(3,97 \times 0,071) + (3,63 \times 0,071) + (3,73 \times 0,071) + (3,63 \times 0,071) + (3,73 \times 0,071) \\
 &+ (4 \times 0,071) + (3,20 \times 0,071) + (4 \times 0,071) + (4 \times 0,071) + (4 \times 0,071) + \\
 &(4 \times 0,071) + (3,63 \times 0,071) + (4 \times 0,071) + (4 \times 0,071) = \text{Nilai survey } 3,80
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,80 \times 25 = 95$ (95 %)
- b. Mutu pelayanan **A**.
- c. Kinerja unit pelayanan = **SANGAT BAIK**

III. PELAKSANAAN

1. Waktu dan Tempat

a. Waktu

Pelaksanaan Kegiatan ini dilaksanakan setiap hari saat pelayanan penerbitan SIM yaitu setiap hari Senin sampai Sabtu pada pukul 08.00 wita s/d selesai, kecuali hari Minggu dan hari libur.

b. Tempat

Adapun tempat pelaksanaan kegiatan ini dilaksanakan di tempat ruang tunggu pelayanan SIM.

2. Peserta kegiatan

Peserta kegiatan ini adalah masyarakat pemohon SIM di Satuan Lalu Lintas Polres Berau.

IV. HASIL YANG DICAPAI

- a. Keterbukaan Publik tentang Mekanisme, Biaya & Prosedur pengurusan SIM
- b. Sebagai Acuan kepada Petugas Pelayanan SIM dimana dan apa letakkekurangan terhadap Pelayanan Publik terutama Penerbitan SIM
- c. Masyarakat lebih memahami dan mengerti tentang Proses Penerbitan SIM sehingga membangun Opini Publik tentang Transparasi Pengurusan SIM yang mudah dan tidak berbelit belit.
- d. Masyarakat pemohon SIM tidak akan mengurus SIM melalui calo sehingga meniadakan pungli.
- e. Terciptanya pengemudi / pengendara kendaraan yang handal dan memiliki keterampilan dalam berkendara serta memahami peraturan lalu lintas dan memahami mekanisme pengurusan surat kendaraan Bermotor

- f. Tidak adanya pengawasan terhadap Personel yang mengawaki pada Pelayanan publik SIM dikarenakan Petugas sudah melaksanakan pelayanan bersih tanpa calo.
- g. Apabila semua Pemohon SIM mengerti dan memahami arti dari SIM bisa menekan jumlah Kecelakaan Lalu Lintas di Wilayah Berau.

V. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENELITIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- a. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan hasil kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public.
- b. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tidak wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
- c. Pengujian Kualitas Data Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan pada masing – masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
- d. Untuk memudahkan pengelolaan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoaman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di install pada komputer masing – masing unit pelayanan. Jenis program pengolahan melalui computer yang merupakan Sisitem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat digunakan program, antara lain : a) Operating sistem (OS) DOS , atau b) Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW); atau c) SPSS dan lain – lainnya.

- e. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survey secara periodic dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survey antara 20 periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan dan paling sedikit setahun sekali.
- f. Petunjuk Pelaksanaan Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun yang tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survey kepuasan masyarakat secara periodik dilingkungan masing – masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survey kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing – masing instansi serta masyarakat. Hal – hal yang besikap teknik dan administratif pelaksanaan penerapannya, diatur secara tersendiri.
- g. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada public termasuk metode survey. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal diruang pelayanan atau melalui media cetak , media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

VI. ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikankesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan- perhitungan deskriptif dari masing- masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Packagefor Social Sciences*).

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Melalui analisa ini, hasil pengelohan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus 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 dapat dituangkan dalam tabel berikut:

TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM PERIODE TAHUN 2024

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	DOKUMENTASI
1.	Kemampuan Petugas Pelayanan	Peningkatan Kualitas Pelayanan SIM	1 Bulan	
2.	Persyaratan Pelayanan	Peningkatan efektifitas Prosedur Layanan Rekomendasi	1 Bulan	

VII. PENUTUP

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Satpas Polres Berau dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 30 orang diperoleh Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 95 % dengan katagori untuk Mutu Pelayanan “ 4 “ dan Kinerja Unit Pelayanan dengan katagori SANGAT BAIK. Sedang Nilai Rata-rata SKM perurusan pelayanan diperoleh sebesar 94,84.



Berau, 30 September 2024
KASAT LANTAS POLRES BERAU

WULYADI,S.H

AJUN KOMISARIS POLISI NRP 68040613

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KALIMANTAN TIMUR
RESOR BERAU

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SATPAS POLRES BERAU TW III TAHUN 2024
BULAN JULI S/D SEPTEMBER TAHUN 2024

NILAI IKM

95

NAMA LAYANAN : SATPAS

RESPONDEN

JUMLAH : 30 orang
JENIS KELAMIN : L=22 orang/P = 8 orang
PENDIDIKAN : SD = 0 orang
SMP = 2 orang
SMA = 20 orang
DIII = 3 orang
S 1 = 5 orang
S 2 = 0 orang

Periode Survei = TRIWULAN III TAHUN 2024
JULI S/D SEPTEMBER 2024

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

