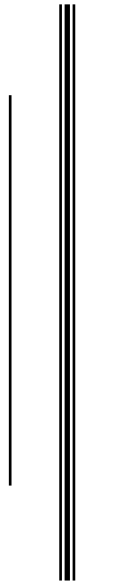


KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH KALIMANTAN TIMUR  
RESOR BERAU

---



**LAPORAN ANEV DAN TINDAK LANJUT  
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN SATPAS POLRES BERAU  
TRIWULAN III (JULI-SEPTEMBER 2024)**



Tanjung Redeb, 30 September 2024

**LAPORAN ANEV DAN TINDAK LANJUT  
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN SATPAS  
POLRES BERAU**

**I. PENDAHULUAN**

1. UMUM

- a. Program kerja Sat Lantas Polres Berau TA 2024.
- b. Dalam rangka meningkatkan profesionalitas anggota Sat Lantas Polres Berau dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, maka dilaksanakan giat survey kepada masyarakat yang dimana hasil survey tersebut menjadi acuan tindak lanjut dalam mengambil kebijakan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat.

2. DASAR

- a. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi;
- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor : KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor : KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. MAKSUD DAN TUJUAN

a. Maksud

Maksud dibuatnya laporan ini adalah sebagai laporan hasil tindak lanjut survei kepuasan masyarakat yang menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat, yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan Satpas Polres Berau kepada masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan public..

b. Tujuan.

Tujuan dibuatnya laporan ini adalah sebagai gambaran kepada pimpinan tentang laporan hasil tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sehingga diharapkan meningkatkan profesionalitas anggota Sat Lantas Polres Berau yang melaksanakan tugas pelayanan agar sesuai dengan peraturan yang ada sehingga meminimalisir keluhan dan komplain dari masyarakat.

#### 4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pembuatan laporan ini berisi tentang tindak lanjut survey kepuasan masyarakat tentang pelayanan SIM, sehingga tindak lanjut dari hasil survey kepuasan masyarakat dapat meningkatkan profesionalitas personil Sat Lantas Polres Berau dapat memberikan pelayanan menjadi lebih baik.

#### 5. TATA URUT

Tata Urut Pembuatan Laporan yakni sebagai berikut :

- I. PENDAHULUAN
- II. PELAKSANAAN
- III. HASIL YANG DICAPAI
- IV. PENUTUP

## II. PELAKSANAAN

### 1. WAKTU DAN TEMPAT

- a. Hari / Tanggal : Senin , 30 September 2024
- b. Pukul : 11.00 s.d selesai.
- c. Tempat : Ruang Rapat Sat Lantas Polres Berau.

### 2. Peserta

- a. Perwira Sat Lantas Polres Berau.
- b. Perwakilan Personil Sat Lantas Polres Berau
- c. Seluruh personil Unit Satpas.

### 3. Tujuan, Materi, dan Metode yang digunakan :

- a. Tujuan Kegiatan :  
Melaksanakan anev guna perbaikan Pelayanan Satpas Polres Berau guna kemajuan dan kelancaran pelaksanaan tugas, sebagai hasil tindak lanjut survey kepuasan masyarakat.
- b. Materi :  
Materi yang digunakan yakni laporan hasil survei kepuasan masyarakat, yang ditindak lanjuti dan dibahas untuk perbaikan pelayanan Satpas Polres Berau guna meningkatkan kualitas pelayanan publik
- c. Metode kegiatan :  
Sharing, Diskusi, Tanya Jawab.

4. Sarana Prasarana yang digunakan :

- a. Tempat yang digunakan untuk pelaksanaan kegiatan rapat dan pembahasan tindak lanjut survey kepuasan masyarakat di Ruang Rapat Sat Lantas Polres Berau.

### III. 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 April s/d Juni 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 :

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

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 pelayanandan 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 perpertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata perunsur 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 ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang 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 utamasebagai 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 sebagaimanatabel 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 :

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

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**

#### IV. HASIL YANG DICAPAI

- a. Pada hari Senin, 30 September 2024 pukul 11.00 wita bertempat di Ruang Rapat Polres Berau. telah dilaksanakan giat tindak lanjut survey kepuasan masyarakat yang dihadiri oleh Perwira Sat Lantas Polres Berau dan anggota Sat Lantas Polres Berau bertujuan meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat.

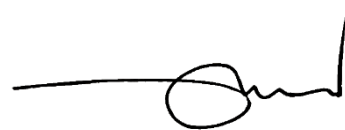


- b. Secara umum hasil yang dicapai yakni pelaksanaan kegiatan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat berlangsung aman dan lancar, demi menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.

## V. PENUTUP

Demikian Laporan Hasil Pelaksanaan giat tindak lanjut survei kepuasan masyarakat Pelayanan Satpas Polres Berau kiranya dapat dijadikan bahan masukan dalam rangka menentukan langkah kebijakan lebih lanjut oleh Pimpinan.

Tanjung Redeb, 30 September 2024  
KASAT LANTAS POLRES BERAU



WULYADI, S. H.

---

AJUN KOMISARIS POLISI NRP 68040613

# DOKUMENTASI