

**LAPORAN BULANAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PELAYANAN SIM SAT LANTAS POLRESTA TANJUNGPINANG
BULAN JUNI 2022**

I. PENDAHULUAN

A. Umum

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik utamanya melalui pelayanan masyarakat dibidang penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SIM), SAT LANTAS Polresta Tanjungpinang secara rutin melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh SAT LANTAS Polresta Tanjungpinang. Hal ini sejalan dengan amanat UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan terhadap masyarakat harus memenuhi standart yang diatur dalam ketentuan tersebut.

Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelaksanaan SKM yang dilaksanakan setiap 1 (satu) bulan sekali oleh SAT LANTAS Polresta Tanjungpinang, juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Perkap nomor 18 tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SIM;
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik; dan

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Sebagai pedoman dan acuan bagi SAT LANTAS Polresta Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja dilingkungan Polresta Tanjungpinang dalam proses penerbitan SIM.

2. Tujuan

Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan setiap bulannya dan sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan SAT LANTAS Polresta Tanjungpinang melalui penghitungan hasil SKM (Survei Kepuasan Masyarakat).

II. PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Kerja pelayanan di Polresta Tanjungpinang dari waktu ke waktu. Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan SKM, metode yang digunakan, skor yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan SKM tersebut.

A. Dasar pengukuran indek Kepuasan masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan sesuai dengan 6 prinsip yaitu transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan keadilan dan netralitas sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. 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).

B. Jumlah Responden

Pada Bulan JUNI 2022 jumlah responden yang membuat SIM di SAT LANTAS Polresta Tanjungpinang sebanyak **25** Pemohon / Responden.

C. Metode Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Survei Kepuasan Masyarakat. Nilai SKM didapatkan dari nilai rata-rata tertimbang masing-masing ke 9 unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya untuk mendapatkan nilai SKM dilakukan penghitungan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Agar hasil penilaian SKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu 25 – 100, maka hasil penilaian dikonvertasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk mengukur kualitas pelayanan table nilai sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

D. Hasil Survey

1. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (9) ITEM

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan terhadap Survei Kepuasan Masyarakat di SAT LANTAS Polresta Tanjungpinang didapatkan jumlah nilai sebagai berikut :

a. Jumlah Nilai per unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden dan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh jumlah Nilai per unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan nilai persepsi pada masing – masing unsur pelayanan dari semua responden yang memberika jawaban melalui kuesioner.

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI
1	Persyaratan	93
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95
3	Waktu Penyelesaian	95
4	Biaya/Tarif	93
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	93
6	Kompetensi pelaksana	94
7	Perilaku pelaksana	96
8	Sarana dan Prasarana	94
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100

b. Nilai Rata – Rata (NRR) per unsur pelayanan

NRR per unsur Pelayanan adalah adalah hasil jumlah nilai per unsur pelayanan dibagi jumlah responden (25)

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA – RATA (NRR)
1	Persyaratan	3,72
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,80
3	Waktu Penyelesaian	3,80
4	Biaya/Tarif	3,72
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,72
6	Kompetensi pelaksana	3,76
7	Perilaku pelaksana	3,84
8	Sarana dan Prasarana	3,76
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00
NRR = UNSUR PELAYANAN / JUMLAH RESPONDEN (25)		

c. Nilai Rata – Rata (NRR) Tertimbang per unsur pelayanan

Untuk mengetahui (NRR) Tertimbang per unsur pelayanan, maka (NRR) per unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,071

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG
1	Persyaratan	0,41
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,42
3	Waktu Penyelesaian	0,42
4	Biaya/Tarif	0,41
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	0,41
6	Kompetensi pelaksana	0,42
7	Perilaku pelaksana	0,43
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,42
9	Sarana dan Prasarana	0,44
JUMLAH		3,79
NRR TERTIMBANG = NRR UNSUR PELAYANAN x 0,071		

d. Konversi indek / Nilai Total

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditetapkan sebagai hasil penjumlahan NRR Tertimbang dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian nilai SKM yang diperoleh 3,79 adalah :
 $3,79 \times 25$ (nilai dasar) = **90,89 (SANGAT BAIK)**

2. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SERTA SARAN DAN MASUKAN

a. Jumlah Responden

Jumlah Responden / pemohon SIM yang mengisi kepuasan masyarakat pada bulan JUNI 2022 sebanyak 25 responden dari 499 pemohon.

b. Hasil penilaian responden

Puas : 25 Responden
Tidak Puas : Nihil

c. Tanggapan, Saran dan Masukan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan SIM Polresta Tanjungpinang yang dilakukan oleh 25 responden terdapat tanggapan, saran dan masukan sebagai berikut :

No	Nomor HP	Tanggapan, saran / masukan	Ket
1	2	3	4
1	0819138491	Sangat baik	
2	081236991236	Good	
3	081271983551	Tidak ada	
4	081364261461	pertahankan kualitas dan semoga lebih baik lagi kedepannya	
5	081372923091	pertahankan kualitas dan lebih baik kedepannya	
6	082169185061	Sangat memuaskan	
7	083161282012	Secara keseluruhan semua fasilitas dan pelayanan sudah bagus	
8	083173789121	Pertahan kan prosedur cepat dan baik	
9	083188629817	Sangat baik dalam pelayanan	
10	085265982661	Tetap lakukan yg terbaik untuk masyarakat. Jaya polisi indonesia	
11	085364005111	Pelayanan sangat memuaskan	
12	085374299609	Semua prasarana dan pelayanan sangat memuaskan	
13	081372370006	Sudah puas dengan pelyanannya agar dipertahankan	
14	083115153164	Sangat memuaskan	
15	081271983551	Sangat memuaskan dan pelayanannya ramah	

16	085288869888	sangat baik ramah dan sopan	
17	081364048527	Baik,sopan, dan ramah.	
18	083125523939	Sangat puas tidak merasa kurang sedikit pun.	
19	083184668086	Sudah sangat baik	
20	082169185061	Sudah sangat bagus pelayanannya	
21	083899345946	Pelayanannya bagus dan tingkatkan lagi	
22	083167980699	Semuanya baik	
23	081364400521	Tidak ada pelayanan sangat baik	
24	0895339120492	Terbaik	
25	081261423368	-	

d. Rencana Tindak lanjut

Pada periode bulan JUNI 2022 bahwa tanggapan responden terhadap Pelayanan SIM sangat memuaskan dan tidak terdapat kritik/saran yang tidak puas. Disamping itu, Pelayanan SIM SAT LANTAS tetap melakukan pengecekan kelayakan operasional dibidang pelayanan seperti wifi gratis, ruang ibu menyusui dan mesin pendingin ruangan (AC) guna mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

III. PENUTUP

Dari hasil pengolahan survey Survei Kepuasan Masyarakat periode JUNI 2022, diperoleh nilai SKM setelah dikonversi adalah **90,89** mutu pelayanan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan kategori **SANGAT BAIK**.

Demikian laporan hasil akhir Survei Kepuasan Masyarakat ini dibuat sebagai bahan informasi bagi pimpinan dan sebagai tolak ukur untuk mengambil kebijakan-kebijakan maupun upaya peningkatan mutu pelayanan dalam pelaksanaan tugas dimasa mendatang untuk terwujudnya POLRI yang mandiri dan dicintai masyarakat khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah Kota Tanjungpinang.

Tanjungpinang, 0 JUNI 2022
KEPALA SATUAN, LALU LINTAS

I MADE HARI PUTRA HARIS, S.I.K
AJUN KOMISARIS POLSI NRP.87091418

DOKUMENTASI ANEV SKM



**INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
 BIDANG PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)
 PADA SAT LANTAS POLRES TANJUNGPINANG
 BULAN JUNI TAHUN 2022**

NILAI IKM

90,89

BAIK

NAMA LAYANAN : SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)

		RESPONDEN
JUMLAH	: 25	orang
JENIS KELAMIN	: L = 12	orang / P = 13 orang
PENDIDIKAN	: SD	= - orang
	SMP	= - orang
	SMA	= 22 orang
	DIII	= - orang
	S1	= 3 orang
	S2	= - orang
Periode Survei = Tanggal 1 s/d 30 Juni 2022		

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

LINK BARCODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BULAN JUNI 2022



**SATUAN LALU LINTAS
POLRES TANJUNGPINANG**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN SATPAS SIM POLRES TANJUNGPINANG**

The image is a blue banner with a white QR code in the center. On the left is the logo of the Tanjungpinang Police Station (Polres Tanjungpinang Kepulauan Riau). On the right is the Indonesian National Police (Polda) logo. The text is in bold white letters with a blue outline.