

**LAPORAN BULANAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PELAYANAN SKCK SAT INTELKAM POLRESTA TANJUNGPINANG
BULAN APRIL 2022**

I. PENDAHULUAN

A. Umum

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik utamanya melalui pelayanan masyarakat dibidang penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Sat Intelkam Polresta Tanjungpinang secara rutin melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Sat Intelkam 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 Intelkam 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 SKCK;
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 Intelkam Polresta Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja dilingkungan Polresta Tanjungpinang dalam proses penerbitan SKCK.

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 Intelkam 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 April 2022 jumlah responden yang membuat SKCK di Sat Intelkam 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 Intelkam 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	95
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95
3	Waktu Penyelesaian	93
4	Biaya/Tarif	92
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	95
6	Kompetensi pelaksana	94
7	Perilaku pelaksana	95
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	3,80
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,80
3	Waktu Penyelesaian	3,72
4	Biaya/Tarif	3,68
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,80
6	Kompetensi pelaksana	3,76
7	Perilaku pelaksana	3,80
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	0,42
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,42
3	Waktu Penyelesaian	0,41
4	Biaya/Tarif	0,41
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	0,42
6	Kompetensi pelaksana	0,42
7	Perilaku pelaksana	0,42
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

Nilaii 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) = **94,68 (SANGAT BAIK)**

2. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SERTA SARAN DAN MASUKAN

a. Jumlah Responden

Jumlah Responden / pemohon SKCK yang mengisi kepuasan masyarakat pada bulan April 2022 sebanyak 25 responden dari 749 pemohon.

b. Hasil penilaian responden

Puas : 25 Responden
 Tidak Puas : NIhil

c. Tanggapan, Saran dan Masukan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan SKCK 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	083188623768	Tidak ada	
2	083125525356	Sangat baik	
3	083161644022	-	
4	081275818885	Trima kasi	
5	08117087632	Pelayanan saat ini hingga nantinya jangan pernah berubah ☐	
6	081229132227	Sangat memuaskan	
7	085664026958	Sangat bagus,cepat dan memuaskan..	
8	081319141582	Sudah baik , semoga selalu lebih baik	
9	089512722968	Bagus	
10	081275025748	sangat baik, semoga tetap seperti ini pelayanan nya bagus dan cepat	
11	081380208906	terbaik	
12	081268931355	Pertahankan yang sudah baik	
13	087775615880	Semoga pelayanan SKCK di polres tanjungpinang semakin baik kedepannya	
14	081290476242	Sudah sangat baik.	
15	08984032021	Memuaskan	

16	089668622255	Pelayanan bisa lebih baik lagi	
17	082124017496	semoga pelayanan skck yang baik tetap bertahan	
18	081930417667	sudah baguss, semoga semakin baik lgi	
19	083163047427	Semoga lebi baik lagi	
20	085240712995	Sangat cepat dan bagus	
21	082311930000	Tetap baik	
22	085363067942	Pelayanan petugas dalam mengurus SKCK sudah baik	
23	085374417671	Semoga berjalan lancar	
24	081331014350	Terimakasih	
25	082385083915	bagus kali	

d. Rencana Tindak lanjut

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

III. PENUTUP

Dari hasil pengolahan survey Survei Kepuasan Masyarakat periode April 2022, diperoleh nilai SKM setelah dikonversi adalah **94,68** 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, 30 April 2022
KERALA SATUAN INTELKAM


SUDARTO, S.IP
AJUN KOMISARIS POLISI NRP 66100382

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BIDANG PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)
PADA SAT INTELKAM POLRESTA TANJUNGPINANG
BULAN APRIL TAHUN 2022

NILAI SKM

94,68

SANGAT BAIK

NAMA LAYANAN : SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)

RESPONDEN

JUMLAH	:	25	orang	
JENIS KELAMIN	:	L	= 12 orang	P = 13 orang
PENDIDIKAN	:	SD	= - orang	
		SMP	= - orang	
		SMA	= 12 orang	
		DIII	= 3 orang	
		S1	= 10 orang	
		S2	= - orang	

Periode Survei = Tanggal 1 s/d 30 April 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

DOKUMENTASI RAPAT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BULAN APRIL 2022



LINK BARCODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BULAN APRIL 2022

