



# LAPORAN

PENDATAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

SATPAS POLRES GIANYAR

PERIODE JANUARI – JUNI 2018



Gianyar, 1 Juli 2018

## KATA PENGANTAR

Kami bersyukur kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karna atas karunianya kami dapat menyelesaikan Laporan Pendataan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penerimaan pelayanan pada Kantor SatpasPolres Gianyar sebagaimana mestinya.

Pendataan Indek Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dalam rangka monitoring dan evaluasi penyenggaraan pelayanan publik pada Kantor Satpas Polres Gianyar. Kami berharap semoga informasi yang dihasilkan dari kegiatan ini bermanfaat sebagai masukan rumusan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dalam rangka mewujudkan pelayan prima.

Kami mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak sebagai pedoman pendataan Indeks Kepusan Masyarakat untuk periode berikutnya, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	iii
1.1 Latar Belakang Pendataan Indeks Kepuasan Masyarakat	
1.2 Tujuan Pendataan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	
1.3 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat	
1.4 Skup Pendataan Indeks Kepuasan masyarakat	
BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISA DATA	
1.1 Rancangan Pendataan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	
1.2 Identifikasi variable Pendataan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	
1.3 Devinisi Operasional variable	
1.4 Metode Pengumpulan data	
BAB III DATA RESPONDEN DAN PROFIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT(IKS)	
A. Gambaran Umum Karakteristik Responden	
1. Distribusi Data Usia Responden	
2. Distribusi Data Jenis Kelamin Responden	
3. Distribusi Data Pendidikan Responden	
4. Distribusi Data Pekerjaan Responden	
B. Distribusi Pendataan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Elemen/Unsur Kualitas Pelayanan Satpas Polres Gianyar 11.12 Lampiran lampiran	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Pendataan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Salah satu upaya menciptakan Pemerintah yang bersih dan berwibawa adalah dengan meningkatkan pelayanan publik yang merupakan kewajiban aparatur Negara kepada masyarakat. Interaksi antara pemerintah dengan masyarakat selama proses pelayanan merupakan peristiwa strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Karena kepuasan masyarakat komponen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan publik harus direncanakan, dimonitor pelaksanaannya dan dikendalikan dengan seksama.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia no 44 tahun 1993 tentang kendaraan dan pengemudi, pada pasal 216, dinyatakan bahwa pemberian surat ijin mengemudi sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari lalu lintas dan angkutan jalan dilaksanakan oleh unit pelaksana penerbitan Surat Ijin Mengemudi kendaraan bermotor Satuan Lalu Lintas Republik Indonesia yang selanjutnya dalam peraturan Pemerintah ini disebut pelaksanaan Penerbitan Surat Ijin Mengemudi.

Undang-Undang no 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang undangan lainnya berwenang memberikan surat ijin mengemudi kendaraan bermotor.

Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan Angkutan jalan, Bab VII tentang surat izin mengemudi ( SIM ).

Satpas Gianyar adalah salah satu pelayanan Satpas dibawah Kanit Registrasi dan Identifikasi Satuan Lalu Lintas Polres Gianyar yang dibentuk berdasarkan : Keputusan Kapolri No. Pol.: Kep / 07 / I / 2005 tanggal 31 Januari 2005, tentang perubahan atas Keputusan Kapolri No. Pol. Kep : Kep / 54 / X / 2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan-satuan Organisasi pada Tingkat Polri Daerah / Polda Bali.

Dalam upaya melaksanakan monitoring terhadap upaya kinerja pelayanan public sebagaimana di amanatkan oleh Undang-undang dan surat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, maka dipandang perlu melaksanakan pengukuran indeks kepuasan masyarakat ( IKM ) pada unit penyelenggara pelayanan Satpas Polres Gianyar.

## 1.2. Tujuan Pendataan indeks kepuasan masyarakat ( IKM )

- 1.2.1. Mengukur indeks kepuasan masyarakat pelayanan Satpas Polres Gianyar.
- 1.2.2 Mengidentifikasi unsure pelayanan unit penyelenggaraan pelayanan Satpas Polres Gianyar.
- 1.2.3 Mengidentifikasi unsure pelayanan Satpas Polres Gianyar yang telah memenuhi harapan masyarakat atau telah memuaskan masyarakat menerima pelayanan.
- 1.2.4 Mengidentifikasi unsure pelayanan unit Satpas Polres Gianyar yang masih perlu ditingkatkan karena belum mampu memenuhi harapan masyarakat atau belum memuaskan masyarakat penerima pelayanan.

## 1.3. Manfaat Pendataan indek kepuasan masyarakat.

- 1.3.1 Pendataan indeks kepuasan masyarakat ( IKM ) diharapkan memberi informasi indeks kepuasan masyarakat penerima pelayanan unit Satpas Polres Gianyar.
- 1.3.2 Pendataan indeks kepuasan masyarakat ( IKM ) diharapkan memberikan informasi berkaitan dengan kelemahan, kekuarangan dan kekuatan masing-masing unsur pelayanan publik pada unit penyelenggara pelayanan Satpas Polres Gianyar.
- 1.3.3 Pendataan indek kepuasan masyarakat ( IKM ) diharapkan memberikan informasi kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik pada unit penyelenggara pelayanan Satpas Polres Gianyar terhadap pedoman umum penyelenggara pelayanan publik

## 1.4 Skup pedataan indeks kepuasan masyarakat

Pendataan indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) dilaksanakan terhadap masyarakat penerima pelayanan Unit Penyelenggara Pelayanan Satpas Polres Gianyar kegiatan pendataan ini secara rinci meliputi kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat penerima pelayanan Unit Pelayanan tersebut diatas yang di evaluasi berdasarkan 14 dimensi kualitas pelayanan publik sebagaimana dinyatakan dalam pedoman pengukuran indeks kepuasan masyarakat serta pendataan lingkungan fisik dan sarana penyelenggaraan pelayanan dan komitmen pelayanan terhadap pelayanan berkualitas prima.

## BAB II

### METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALIASA DATA

#### 1.1. Rancangan Pendataan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pendataan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan secara deskriptip. Indeks Kepuasan Masyarakat penerima pelayan publik dibentuk dari penjumlahan nilai rata-rata kepuasan masyarakat penerima pelayanan terhadap setiap variabel elemen penyelenggara pelayanan setelah disesuaikan dengan bobot masing-masing elemen pelayanan.

#### 1.2. Identifikasi Variabel Kepuasan Penyelenggara Pelayanan Publik

Variabel yang diukur dalam pendataan Indeks Kepuasan Masyarakat penerima pelayanan Satpas Polres Gianyar pada dasarnya mengacu pada pedoman umum pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) , variabel kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang diukur dari 14 aspek pelayanan publik .

Secara rinci variabel aspek kualitas pelayanan Satpas Polres Gianyar yang diukur adalah :

- 1.2.1. Prosedur pelayanan
- 1.2.2. Persyaratan pelayanan
- 1.2.3. Kejelasan petugas pelayanan
- 1.2.4. Kedisiplinan petugas pelayanan
- 1.2.5. Tanggung jawab petugas pelayanan
- 1.2.6. Kemampuan petugas pelayanan
- 1.2.7. Kecepatan pelayanan
- 1.2.8. Keadilan menadapatkan pelayanan
- 1.2.9. Kesopanan dan keramahan petugas
- 1.2.10. Kewajaran biaya pelayanan
- 1.2.11. Kepastian biaya pelayanan
- 1.2.12. Kepastian jadwal pelayanan
- 1.2.13. Kenyamanan lingkungan
- 1.2.14. Keamanan pelayanan

### 1.3. Definisi Oprasional Variabel

- 1.3.1. Prosedur pelayanan adalah kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kederhanaan alur pelayanan.
- 1.3.2. Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 1.3.3. Kejelasan petugas terhadap pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan ( nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya ).
- 1.3.4. Kedisiplinan petugas adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketantuan yang berlaku.
- 1.3.5. Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 1.3.6. Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 1.3.7. Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 1.3.8. Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status yang dilayani.
- 1.3.9. Kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 1.3.10. Kewajaran biaya pelayanan adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 1.3.11. Kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian antara biaya yang di bayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 1.3.12. Kepastian jadwal pelayanan adalah pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 1.3.13. Kenyamanan lingkungan adalah koordinasi sarana dan prasarana yang bersih, rapi , teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 1.3.14. Keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko- resiko yang diakibatkan dari pelayanan-pelayanan.

## 1.4. Metode Pengumpulan Data

### 1.4.1 Sumber data

Data indek kepuasan masyarakat penerima pelayanan Satpas Polres Gianyar yang berjumlah 150 responden. Pengumpulan data dilakukan pada kotak saran yang berada pada Satpas Polres Gianyar.

### 1.4.2 Jenis Data

Jenis Data yang dikumpulkan meliputi :

- 1.4.2.1. Data identitas responden meliputi usia jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- 1.4.2.2. Data tingkat kepuasan masyarakat terhadap elemen penyelenggaraan pelayanan Satpas Polres Gianyar meliputi 14 aspek pelayanan.

### 1.4.3. Teknik Sampling

Dalam pemilihan responden yang digunakan sebagai sumber data pendataan indeks kepuasan masyarakat digunakan teknik sampling sederhana yaitu: wawancara langsung dengan responden diruangan pengaduan Satpas Polres Gianyar.

### 1.4.4. Instrumen pengukuran data.

Instrumen pengukuran data indeks kepuasan masyarakat ( IKM ) penerima pelayanan Satpas Polres Gianyar meliputi 18 Butir pertanyaan yang terdiri dari :

- a. 4 butir pertanyaan untuk mengumpulkan data indeks responden.
- b. 14 butir pertanyaan untuk mengumpulkan data pendapat responden tentang pelayanan publik.

### 1.4.5. Metode analisa data

Mengacu pada pedoman umum pengukuran indeks masyarakat ( IKM ), pengolahan data indeks kepuasan masyarakat penerima pelayanan Kantor Satpas Polres Gianyar dihitung berdasarkan nilai rata-rata tertimbang masing-masing aspek pelayanan.



Perhitungan bobot masing-masing aspek pelayanan yang berjumlah 14 adalah sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot } 1}{\text{Jumlah unsur } 14} = \dots = 0,071$$

Perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat ( IKM ) yang memasukan nilai rata-rata tertimbang aspek pelayanan adalah

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur pelayanan}} \times \text{Bobot rata-rata}$$

Untuk kebutuhan penafsiran akan hasil perhitungan akhir, maka hasil perhitungan atau nilai akhir perhitungan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

$$\text{IKM unit pelayan} \times 25$$

Kemudian dikelompokan dalam kategori tidak baik, Kurang baik, baik dan sangat baik.

Tabel 1 : Nilai persepsi interfal IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

Nilai persepsi	Nilai interfal IKM	Nilai interfal konversi IKM	Mutu pelayanan	Katagori Kinerja unit pelayanan
1	1.00-1,75	25-43.75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43.76-62.50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62.51-81.25	B	Baik
4	3,26-4,00	81.26-100.00	A	Sangat baik

### BAB III

## DATA RESPONDEN DAN PROFIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

#### A. Gambaran Umum Karakteristik Responden

##### 1. Distribusi data usia responden

Responden yang menjadi narasumber pendataan indek kepuasan masyarakat penerima pelayanan kantor Satpas Polres Gianyar berjumlah 150 orang, berusia antara 17 tahun s.d 62 tahun yang dikelompokan dalam lima kelompok usia sebagaimana disajikan pada tabel 2 berikut :

Tabel 2 distribusi data Usia Responden Kantor satpas Polres Gianyar

No	Interfal usia ( Tahun)	Jumlah ( Orang )	Prosentase (%)	Prosentase komulatif (%)
1	<20	29	7.84	31.33
2	21-30	35	10.89	35.31
3	31-40	42	18.49	46.16
4	41-50	26	7.29	30.28
5	51>	18	3.61	24.12

Dari tabel 2 diatas menunjukkan bahwa distribusi usia dibawah 20 tahun sebesar 31.33 % usia antara 21 dan 30 tahun sebesar 35.31% ,usia anantara 31 dan 40 tahun sebesar 46.16%, usia antara 41 dan 50 tahun sebesar 30.28 % dan usia diatas 51 tahun sebesar 24.12 %. Masyarakat penerima pelayanan kebanyakan berusia 31-40 tahun yaitu sebesar 46.16%.

##### 2. Distribusi Data Jenis Kelamin Responden

Tabel 3 Distribusi data Jenis Kelamin responden

NO	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)	Prosentase Komulatif(%)
1	Laki-laki	110	85,33	85,33
2	Perempuan	40	14,67	14,67

3. Distribusi Data Pendidikan Responden

Responden yang menjadi narasumber pendataan indeks kepuasan masyarakat penerima pelayanan kantor Satpas Polres Gianyar berjumlah 150 orang, mengenyam pendidikan terakhir bervariasi yaitu: Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Umum, Program Diploma dan Sarjana (S1). Didistribusi data pendidikan responden secara rinci disajikan pada tabel 4 berikut :

Tabel 4 : Distribusi Data Pendidikan Responden kantor Satpas Polres Gianyar

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)	Prosentae Komulatif (%)
1	SD	5	8,00	8,00
2	SMP	8	10,00	18,00
3	SMU	124	61,33	79,33
4	Diploma	2	6,67	76,00
5	Sarjana	11	13,33	89,33

Dari Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa distribusi pendidikan SD sebesar 8,00 % pendidikan SMP sebesar 10,00 % Pendidikan SMU sebesar 61,33 % Pendidikan Diploma sebesar 6,67 % Pendidikan Sarjana 13,33 % . Kebanyakan pendidikan terakhir masyarakat penerima pelayanan memiliki pendidikan terakhir SMU yaitu sebesar 61,33 %

4. Distribusi Data Pekerjaan Responden

Responden yang menjadi narasumber Pendataan Indeks Kepuasan masyarakat penerima pelayanan Kantor Satpas Polres Gianyar berjumlah 150 orang, memiliki berbagai pekerjaan antara lain sebagai petani, pedagang, buruh, pegawai swasta, pegawai negeri sipil, guru/dosen, Polri TNI, Mahasiswa, Profosional dan lain lain. Distribusi data pekerjaan responden disajikan pada tabel 5 berikut ;

Tabel 5 Distribusi data pekerjaan responden kantor Satpas Polres Gianyar

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)	Prosentase Komulatif (%)
1	PNS/TNI/Polri	11	4.67	4.67
2	Pegawai Swasta	115	85.25	85.33
3	Pelajar/Mahasiswa	24	11.00	11.00
4	Lainnya	0	00,00	00,00

B. Distribusi data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap elemen/unsur kualitas Pelayanan kantor Satpas Polres Gianyar.

Nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Jumlah bobot            1

Bobot nilai rata rata tertimbang =.....= ..... = 0,071

JUmlah unsur            14

Jadi bobot nilai rata tertimbang yang diperoleh dari 14 unsur/elemen yang dimintakan kepada masyarakat penerima pelayanan sebesar 0,071

Nilai indeks kepuasan masyarakat(IKM) terhadap pelayanan secara keseluruhan dihitung dengan rumus sebagai berikut :

Total dari nilai persepsi per unsur

IKM =.....x bobot rta-rata

Total unsur pelayanan

Jadi dari rumus tersebut diatas diperoleh indeks kepuasan masyarakat ( IKM) sebesar 3,227

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) setelah dikonversi dengan rumus

IKM unit pelayanan x 25

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) setelah dikonversi = 3.227 x 25=80,68

Untuk lebih jelasnya secara rinci data masing masing elemen/unsure yang digunakan sebagai pendekatan pengukuran indeks kepuasan elemen pelayanan dan indeks kepuasan masyarakat total pelayanan kantor Satpas Polres Gianyar disajikan pada tabel 6 berikut :

Tabel 6 Ringkasan elemen / unsure kualitas pelayanan

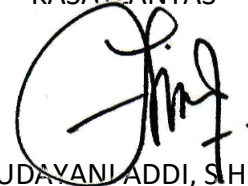
No	Unsur pelayanan	Nilai per unsure pelayanan	NRR per Unsur	Bobot tertimbang	NRR perunsur x bobot tertimbang
1	Prosedur pelayanan	465	3.298	0.07	0.234
2	Persyaratan pelayanan	460	3.262	0.07	0.232
3	Kejelasan petugas pelayanan	463	3.284	0.07	0.233
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	460	3.262	0.07	0.232
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	459	3.255	0.07	0.231
6	Kemampuan petugas pelayanan	458	3.248	0.07	0.231
7	Kecepatan pelayanan	459	3.260	0.07	0.231
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	453	3.213	0.07	0.228
9	Kesopanan dan keramahan petugas	455	3.227	0.07	0.229
10	Kewajiban biaya pelayanan	455	3.227	0.07	0.229
11	Kepastian biaya pelayanan	455	3.227	0.07	0.229
12	Kepastian jadwal pelayanan	455	3.227	0.07	0.229
13	Kenyamanan lingkungan	456	3.234	0.07	0.230
14	Keamanan pelayanan	456	3.234	0.07	0.230
	Nilai indeks kepuasan masyarakat	6409	45.45	0.99	3.227

Dari tabel 6 tersebut diatas terlihat bahwa nilai kepuasan masyarakat (IKM) diperoleh sebesar 3,227 dan nilai IKM setelah dikonversi =  $3,227 \times 25 = 80,68$  Maka mutu pelayanan pada kantor Satpas Polres Gianyar dikategorikan **Baik**.

Gianyar, 1 Juli 2018

a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR GIANYAR

KASATLANTAS



G.A.A UDAYANI ADDI, S.H., S.I.K.

AJUN KOMISARIS POLISI NRP 86042006