



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DIT SAMAPTA
BULAN JANUARI 2021**



Banjarmasin, 31 Januari 2021

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DIT SAMAPTA POLDA KALSEL

I. DASAR :

1. Undang – UndangRI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :KEP/25/M.PAN/2/2005.

II. IKM (INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT)

Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

III. LANGKAH-LANGKAH

1. Persiapan bentuk Tim Internal;
2. Penyiapan bahan dari bentuk Quesioner terdiri 9 (Sembilan) unsur pelayanan;
3. Penetapan responden;
 - a. Jumlah responden dan tempat
 - Sebanyak 35 (Tiga Puluh Lima) responden bertempat di Banjarmasin.
 - b. Lokasi dan Waktu
 - Banjarmasin, dari tanggal 01 s/d 31 Januari 2021.
4. Pelaksanaan pengumpulan data
 - a. Pengumpulan langsung oleh costumer Pelayanan Dit Samapta Polda Kalsel.
 - b. Dari bentuk Quesioner 9 (Sembilan) unsur pelayanan.

5. Pengolahan

5. Pengolahan Data (Rumus)

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “**nilai rata-rata tertimbang**” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1$$

Untuk memperoleh Nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang} = \text{Hasil}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

TabelNilaipersepsi interval IKM

Intervalkonversi IKM mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	TidakBaik
2	1,76 - 2.50	43,76 - 62,50	C	KurangBaik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	SangatBaik

**LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN DIT SAMAPTA POLDA KALSEL**

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

**UNIT PELAYANAN : DIT SAMAPTA POLDA KALSEL
ALAMAT : JL. S. PARMAN NO. 16, BANJARMASIN 70123**

NO	NAMA RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
		2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	IBU AMEL	3	4	3	3	4	3	4	3	3
2	PAK VIDY	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	PAK HANURADI	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	PAK IVAN	4	4	3	4	3	4	4	4	4
5	PAK KHOLIL	3	4	3	3	3	3	3	3	4
6	PAK DIAN	3	4	3	3	3	3	4	3	4
7	PAK RUSMAN	3	3	3	3	3	3	3	4	4
8	PAK WARTONO	4	3	3	3	3	3	3	4	3
9	PAK IKHSAN	3	3	3	3	4	3	3	4	4
10	PAK NAJIR	3	3	4	3	3	3	3	3	3
11	PAK RASYID	3	3	3	3	3	4	3	4	3
12	RISMA KHAZAIRIN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	SUBHAN RASIDIN	3	3	3	3	4	3	3	3	3
14	AHMAD HAMBALI	3	4	3	4	3	3	3	3	4
15	HAFIZ	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	ILHAM	3	3	3	3	4	3	3	3	3
17	IBU CHINTIA BARCLIANA	3	3	3	3	3	3	4	4	3
18	PAK ALFI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	MAHLAN	3	3	4	3	3	3	3	3	3

20	MUHAMMAD IPANSYAH	3	3	3	3	4	3	3	3	4
21	YUDI	3	3	3	3	3	3	3	4	3
22	JALI	4	3	3	3	3	3	3	3	3
23	EDDY YANI	3	3	4	3	4	3	3	3	3
24	MAS OSCAR	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	MBA GINA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	MAS YANDI	3	3	3	3	3	4	3	3	3
27	MAS EGA	3	3	3	3	4	3	4	4	3
28	MAS ALDY	3	4	3	3	3	3	3	3	4
29	ABAS	3	3	4	3	3	3	3	3	3
30	UDIN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	PAK NORMAN	3	3	3	4	3	3	4	3	3
32	AHMAD SHOFI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	MUHAMMAD ARYA	3	4	3	3	3	3	3	3	3
34	THIOMAR SULEKAKAMBONG	3	3	3	3	4	3	3	3	3
35	AHMAD HIDAYATULLAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Jumlah nilai Per unsur	108	112	112	109	113	108	114	113	115
NRR perunsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Quesioner yang terisi	3.1	3.2	3.2	3.1	3.2	3.1	3.3	3.2	3.3
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0, 1	0.31	0.32	0.32	0.31	0.32	0.31	0.33	0.32	0.33
IKM UNIT PELAYANAN = NRR TERTIMBANG X 25 = 2.87 X 25 = 71.75									

Keterangan :

- a. U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan
b. NRR = Nilai Rata-Rata
c. IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
d. *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
e. **) = IKM Unit Pelayanan x 25

NOMOR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.1
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.2
3	Kecepatan waktu Pelayanan	3.2
4	Kewajaran Biaya /tarif Pelayanan	3.1
5	Kesesuaian Produk pelayanan	3.2
6	Kompetensi/Kemampuan petugas pelayanan	3.1
7	Kesopanan dan Keramahan petugas-petugas	3.3
8	Kualitas sarana dan prasarana	3.2
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan	3.3
	TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 9	28.7


Interpretasi :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = $2.87 \times 25 = 71.75$
b. Mutu Pelayanan = **B**
c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

- d. Prioritas peningkatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima, hal-hal yang harus dilakukan upaya perbaikan (**dilihat dari nilai unsur pelayanan yang paling rendah**) meliputi :
- 1) Kesuaian Prosedur Pelayanan yaitu agar petugas pelayanan dapat memberikan pelayanan sesuai prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit
- e. Hal-hal yang perlu dipertahankan (**dilihat dari unsur pelayanan yang tertinggi**) meliputi unsur :
1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
 2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
 3. Kecepatan Waktu Pelayanan
 4. Kewajaran biaya/tarif Pelayanan
 5. Kesesuaian Produk Pelayanan
 6. Kompetensi/Kemampuan petugas pelayanan
 7. Kesopanan dan Keramahan Petugas-Petugas
 8. Kualitas Sarana dan Prasarana
 9. Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan

Demikian hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Dit Samapta Polda Kalsel yang telah disusun sebagai bahan kajian dan evaluasi pelayanan publik guna untuk mendapatkan penilaian sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat terwujud sesuai dengan harapan, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Banjarmasin, 31 Januari 2021
KETUA PROGRAM VI



MARGONO, S.H
AJUN KOMISARIS POLISI NRP 79120055

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KALIMANTAN SELATAN
DIREKTORAT SAMAPTA

DOKUMENTASI SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DIT SAMAPTA POLDA KALSEL



GRAFIK IKM PADA PELAYANAN UNIT DIT SAMAPTA POLDA KALSEL BULAN JANUARI 2021



CONTOH PENGISIAN KUESIONER DARI MASYARAKAT

POLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KALIMANTAN SELATAN
DIREKTORAT SAMAPTA

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DIT SAMAPTA POLDA KALSEL

Waktu Survei : 10 Januari 2021
No. Telp : 082.153.052.992
Jam Survei : 08.00 - 12.00 *
 13.00 - 17.00 *

PROFIL
Nama : RUSMA KHAZALIN
Usia : 30 tahun
Jenis Kelamin : L P
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA : K.A. TERMINAL P.A. (sebutkan)

Letakkan tanda silang (X) terhadap jenis layanan yang anda terima di bawah ini
Jenis Layanan yang diterima : a. Patroli b. pengawalan c. bantuan sar d. sterilisasi (k-9)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)

Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)	6. Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	P*)
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
Bagaimana pemahaman saudara(i) tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	P*)	7. Bagaimana pendapat saudara(i) tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P*)
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P*)	8. Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kualitas sarana dan prasarana.	P*)
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	P*)	9. Bagaimana pendapat saudara(i) tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	P*)
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	P*)		
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		