



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



Banjarmasin, 31 Oktober 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 Oktober 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



21	RAMA	4	4	3	4	4	4	3	4	4
22	HANA	4	4	2	4	3	3	3	2	4
23	YERA ALVIRA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	RAFINA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	OCTAVIA	4	4	3	4	3	3	3	4	4
26	NOMBERI ANUGRAH	4	4	3	4	3	3	3	3	4
27	RANDA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	PUTRA RIDHO	4	4	3	4	4	4	4	3	4
29	RIDHO JO	4	4	3	4	3	4	4	3	3
30	NOOR HESTIANI	4	4	4	4	3	4	3	3	3
31	NURUL RAHMAH	4	4	3	4	4	3	4	3	4
32	EHAN	3	4	4	4	3	3	4	3	4
33	RIFAN	4	4	4	4	4	3	3	3	3
34	SYAHBANA	3	4	3	4	4	3	3	3	4
35	MAULANA	4	4	4	4	4	3	4	4	4

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Jumlah nilai Per unsur	130	127	126	136	128	128	127	126	130
NRR perunsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Quesioner yang terisi	3,7	3,6	3,6	3,8	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0, 1	0,36	0,36	0,36	0,38	0,36	0,36	0,36	0,36	0,37
<b>IKM UNIT PELAYANAN = NRR TERTIMBANG X 25 = 3,28 X 25 = 82</b>									

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	3,7
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,6
3	Kecepatan waktu Pelayanan	3,6
4	Kewajaran Biaya /tarif Pelayanan	3,8
5	Kesesuaian Produk pelayanan	3,6
6	Kompetensi/Kemampuan petugas pelayanan	3,6
7	Kesopanan dan Keramahan petugas-petugas	3,6
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,6
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan	3,7
	<b>TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 9</b>	<b>32,8</b>

**Interpretasi :**

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = **3,28 X 25 = 82**  
b. Mutu Pelayanan = **A**  
c. Kinerja Unit Pelayanan = **SangatBaik**

- 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 Oktober 2021

SERKETARIS PROGRAM VI

a.n

KETUA PROGRAM VI



KASTO, S.Pd., M.M

AJUN KOMISARIS POLISI NRP 74050683

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH KALIMANTAN SELATAN  
DIREKTORAT SAMAPTA

---

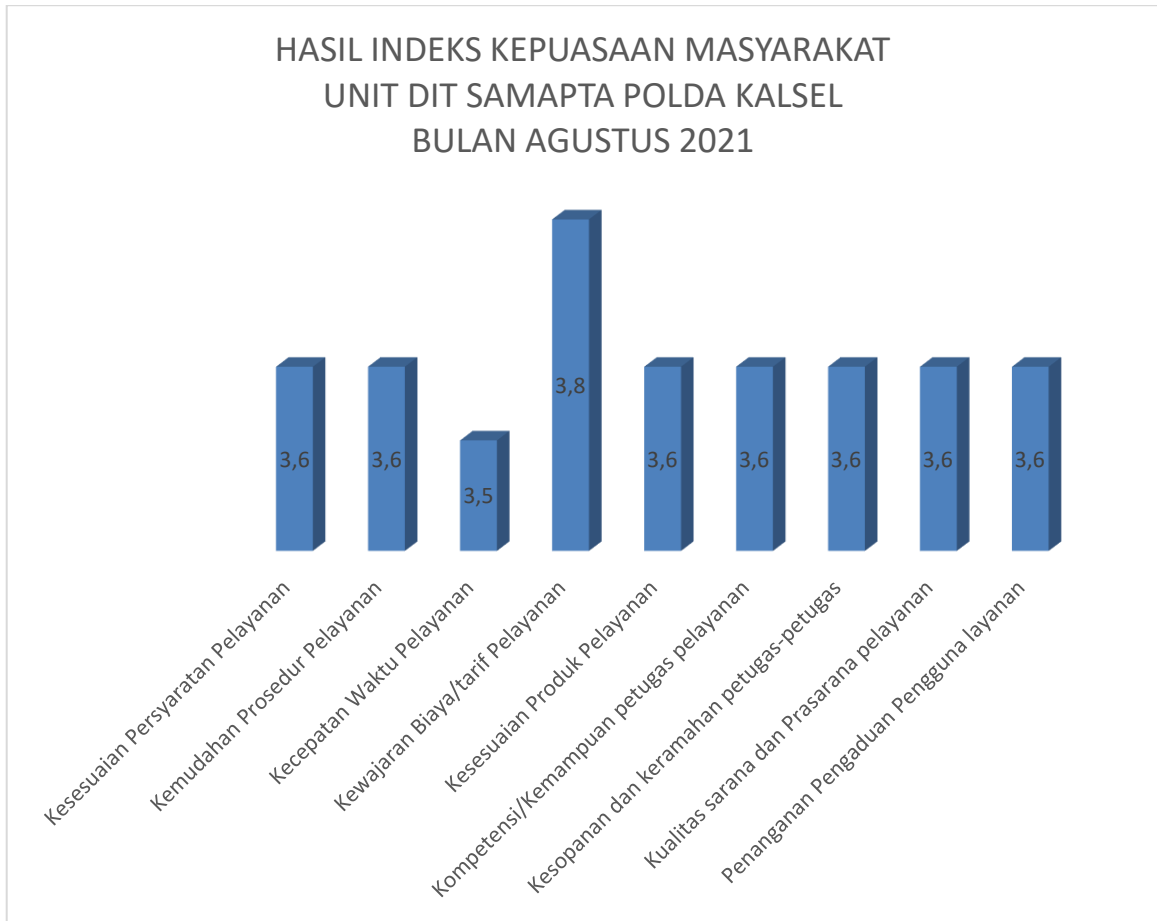
DOKUMENTASI SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DIT SAMAPTA POLDA KALSE





# GRAFIK IKM PADA PELAYANAN UNIT

## DIT SAMAPTA POLDA KALSEL BULAN OKTOBER 2021



# CONTOH PENGISIAN KUESIONER DARI MASYARAKAT

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH KALIMANTAN SELATAN  
DIREKTORAT SAMAPTA

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

Tanggal Survei : 02 OKTOBER 2021  
No. Telpn : 085750640440

Jam Survei :

08.00 – 12.00 \*  
 13.00 – 17.00 \*

**PROFIL**  
Nama : YUDA ALYAHYA  
Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
Usia : 18 tahun  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Berikan 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 )

<p>1. Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P*) 1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara(i) tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>6. Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P*) 1 2 3 4</p>
<p>7. Bagaimana pendapat saudara(i) tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>8. Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>