

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH BALI  
RESOR TABANAN

---



**LAPORAN**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN I TAHUN 2020**  
**PADA PELAYANAN SIM POLRES TABANAN**



Tabanan,      Maret 2020

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan Polri saat ini merupakan salah satu atensi pimpinan Polri melalui optimalisasi aksi PROMOTER (professional, modern, terpercaya). Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh seluruh satuan kerja kepolisian, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada lembaga kepolisian khususnya pada kepolisian daerah maupun kepolisian resor yang nota bene merupakan jajaran terdepan sebagai satuan kerja pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi dan Permenpan 14 Tahun 2017 Tentang Survei kepuasan masyarakat belum dapat dilaksanakan secara optimal oleh seluruh satuan kerja Polri. Dalam instruksi ke-4 disebutkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik baik dalam bentuk jasa ataupun perijinan melalui transparansi dan standardisasi pelayanan yang meliputi persyaratan-persyaratan, target waktu penyelesaian, dan tarif biaya yang harus dibayar oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tersebut sesuai peraturan perundang-undangan dan menghapuskan pungutan-pungutan liar.

Menyangkut hal diatas untuk mengukur kinerja aparatur di Polres Tabanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat, maka diadakanlah "SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT".

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874);
3. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal;
6. Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: Kep/541/V/2016 tanggal 30 Mei 2016 tentang Pengesahan Road Map Reformasi Birokrasi Polri Gel. III Tahun 2016-2019;
9. Keputusan Kapolri Nomor: Kep/580/VI/2016 tanggal 9 Juni 2016 tentang petunjuk pembangunan Zona Integritas menuju wilayah bebas dari Korupsi dan wilayah Birokrasi bersih dan melayani di Lingkungan Polri;
10. Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: ST/451/II/REN.2.2./2018 tanggal 20 Februari 2018 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;

## 1.3 Tujuan

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Tabanan sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Polres Tabanan.

#### **1.4 Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan di Polres Tabanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan di Polres Tabanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan di Polres Tabanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Polres Tabanan.

#### **1.5 Manfaat**

1. Diketuainya kinerja aparat di lingkungan Polres Tabanan dalam rangka pelayanan publik yang berkualitas.
2. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Polres Tabanan.
3. Sebagai sarana pengawasan dan kontribusi bagi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Polres Tabanan.
4. Sebagai bahan pertimbangan pimpinan dalam menentukan kebijakan untuk masa yang akan datang.
5. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas di Polres Tabanan.

#### **1.6 Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat dipublikasikan di ruang pelayanan SATPAS Polres Tabanan, selain itu hasil survei ini turut dipublikasikan melalui media website [polrestabanan.net](http://polrestabanan.net) dan [satlantastabanan.net](http://satlantastabanan.net) agar mudah diakses oleh seluruh masyarakat

## 2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat ini turut melibatkan peran serta masyarakat untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya dengan cara mempublikasikan **survei kepuasan masyarakat di tempat pelayanan publik Polres Tabanan, sharing IKM web *polrestabanan.net* oleh humas Polres Tabanan serta dan *lantastabanan.net*.**

## 3. Akuntabel

Data hasil dari survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pimpinan di Polres Tabanan maupun satuan atas yakni Polda Bali melalui laporan hasil survei dengan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

## 4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan di Polres Tabanan.

## 5. Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada Polres Tabanan menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta kapabilitas fisik dan mental.

## 6. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, tim penyusun survei ini tidak mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan berpihak dan hanya dilakukan semata demi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Polres Tabanan.

### 1.7 Hasil yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas di lingkungan Polres Tabanan pada tiap-tiap pelayanan

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Polres Tabanan berlangsung pada periode Triwulan I tahun 2020 ( Januari s/d Maret ) di pelayanan SIM Polres Tabanan dengan menyebarkan kuisisioner Sembilan ( 9 ) unsur kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan kepolisian di Polres Tabanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan.

#### **2.2 Tahapan Kegiatan Survei**

Tahapan kegiatan survei kepuasan masyarakat sebagai berikut:

2.2.1 Pelaksanaan survey dilaksanakan kurun waktu triwulan pada saat jam pelayanan berlangsung, responden diambil secara acak untuk menggambarkan keterwakilan masyarakat yang memerlukan pelayanan yang diberikan, di akhir triwulan dilaksanakan anev pengolahan data survey yang dilaksanakan untuk mendapatkan nilai Indek Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam bentuk lapaoran Survey Kepuasan Masyarakat.

##### 2.2.2 Penyiapan Bahan

###### a) Daftar pertanyaan dan unsur pelayanan

Unsur dalam survei kepuasan masyarakat ini meliputi:

- 1) Persyaratan pelayanan
- 2) Prosedur pelayanan
- 3) Kecepatan pelayanan
- 4) Kewajaran biaya/tarif pelayanan
- 5) Kesesuaian dengan standar pelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan
- 7) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
- 8) Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan

Daftar pertanyaan pada survei kepuasan masyarakat di lingkungan Polres Tabanan terdiri dari sembilan pokok pertanyaan sesuai dengan unsur pertanyaan, yaitu:

- 1) Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? (U1)
- 2) Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? (U2)
- 3) Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? (U3)
- 4) Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?? (U4)
- 5) Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?? (U5)
- 6) Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? (U6)
- 7) Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? (U7)
- 8) Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?? (U8)
- 9) Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? (U9)

b) Kuesioner

Dalam survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada Polres Tabanan, kuesioner survei menggunakan metode penyebaran kuesioner **survei kepuasan masyarakat**.

c) Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian utama yaitu:

Bagian I Profil responden meliputi jenis kelamin, rentang usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Bagian II Pemilihan jenis pelayanan yang akan dinilai dilanjutkan pertanyaan dan jawaban.

Bagian III Kritik, saran dan pendapat responden.

## d) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan nilai setiap jawaban sebagai berikut:

Nilai 1 adalah persepsi tidak baik

Nilai 2 adalah persepsi kurang

baik Nilai 3 adalah persepsi baik

Nilai 4 adalah persepsi sangat baik

## 2.2.3 Pelayanan yang dinilai

Tabel 1. Jenis pelayanan yang dinilai pada SKM

No	Jenis Pelayanan
1	PELAYANAN SIM ( Surat Ijin Mengemudi )

## 2.2.4 Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data pada survei ini dilaksanakan melalui penyebaran kuisioner Sembilan (9) unsur pada sentra pelayanan publik Polres Tabanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan publik Polres Tabanan.

## 2.2.5 Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang masuk diolah dengan menggunakan aplikasi MS Excel untuk mendapatkan nilai IKM. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah\_bobot}}{\text{Jumlah\_unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,111) dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Kategorisasi penilaian persepsi Kepuasan Masyarakat dalam Indeks sebagai berikut:

*Tabel 2. Nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan*

<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Interval Konversi</b>	<b>Mutu</b>	<b>Kinerja</b>
1,00 – 2,5996	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,5324 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

#### 2.2.6 Penyusunan dan Penyampaian Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan berbentuk Bab yang menyajikan informasi yang lebih detail mengenai kegiatan survei kepuasan masyarakat di unit pelayanan publik Polres Tabanan.

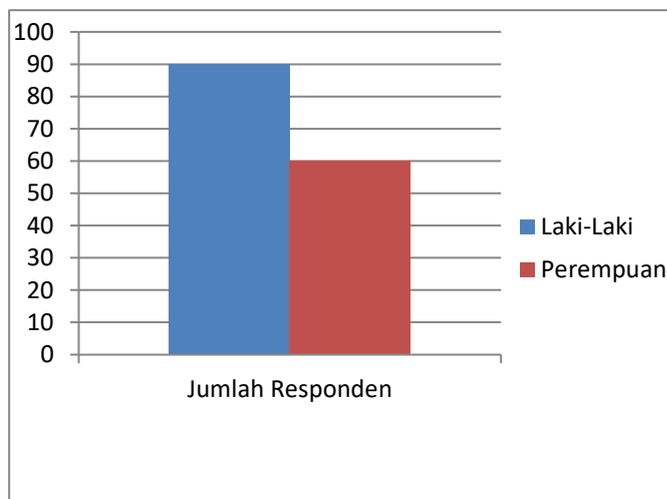
## BAB III

### HASIL PENGUKURAN

#### 3.1 Demografi Responden

Survei Kepuasan masyarakat di lingkungan Polres Tabanan yang dilakukan pada periode Triwulan I tahun 2020 ( Januari s/d Maret ) terdapat 150 Responden masyarakat Tabanan. Berikut tabel dan grafik yang menggambarkan demografi responden.

*Grafik 1. Jenis kelamin responden*



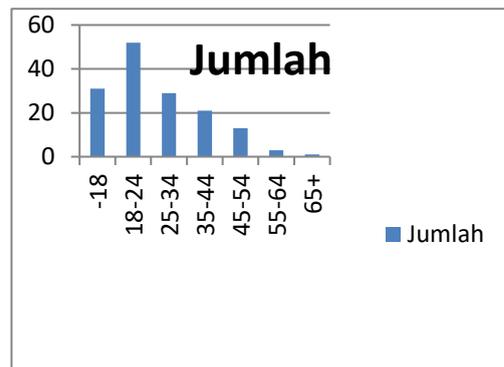
*Tabel 3. Jenis kelamin responden per pelayanan*

No	Jenis Pelayanan	Jenis Kelamin		Jumlah Responden
		Laki-laki	Perempuan	
1	Pelayanan SIM SATPAS Tabanan	90	60	150
	<b>Jumlah</b>	90	60	150

*Tabel 4. Rentang usia responden*

Usia Responden	Jumlah
Dibawah 18 tahun	31
18 - 24 tahun	52
25 - 34 tahun	29
35 - 44 tahun	21
45 - 54 tahun	13
55 - 64 tahun	3
65 tahun keatas	1
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>

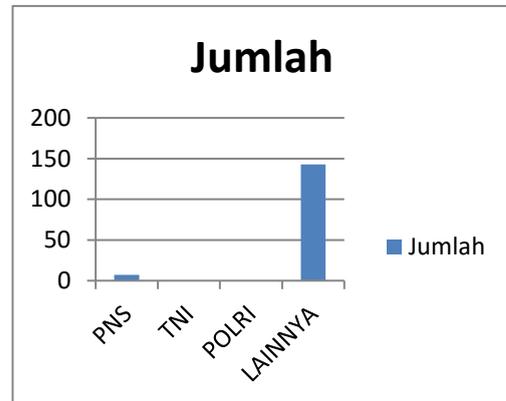
*Grafik 2. Rentang usia responden*



Tabel 5. Pekerjaan responden

Pekerjaan Responden	Jumlah
PNS	7
TNI	-
POLRI	-
LAINNYA	143
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>

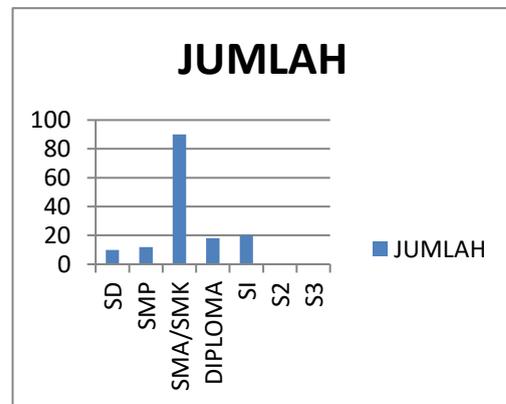
Grafik 3. Pekerjaan responden



Tabel 6. Pendidikan responden

Pendidikan Responden	Jumlah
SD	10
SMP	12
SMA	90
DIPLOMA	18
S1	20
S2	0
S3	0
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>

Grafik 4. Pendidikan responden



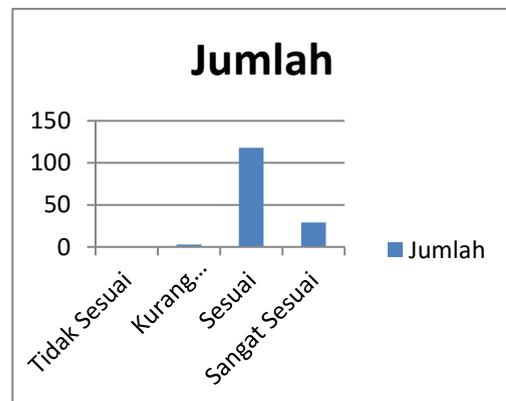
### 3.2 Hasil Survei / Jawaban Responden

Berikut tabel dan grafik yang menggambarkan jawaban responden per unsur / pertanyaan pada kuesioner.

Tabel 7. Jawaban pertanyaan 1

kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
Jawaban	Jumlah
Tidak sesuai	0
Kurang sesuai	3
Sesuai	118
Sangat sesuai	29

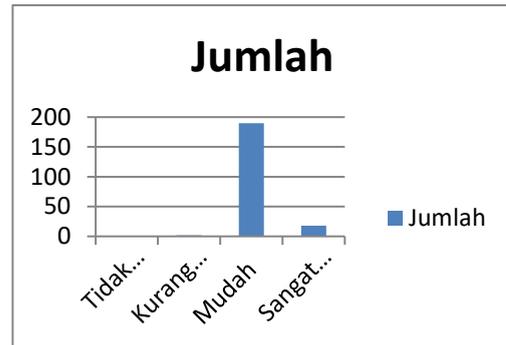
Grafik 5. Jawaban pertanyaan 1



Tabel 8. Jawaban pertanyaan 2

Kemudahan prosedur pelayanan	
Jawaban	Jumlah
Tidak mudah	0
Kurang mudah	2
Mudah	130
Sangat mudah	18

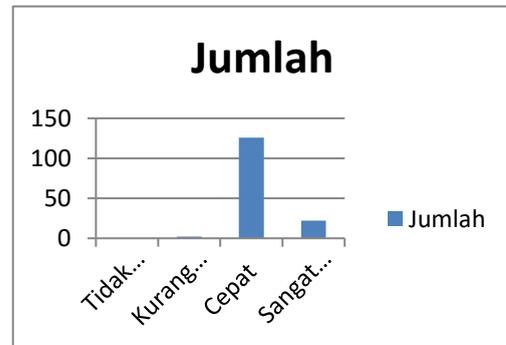
Grafik 6. Jawaban pertanyaan 2



Tabel 9. Jawaban pertanyaan 3

Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
Jawaban	Jumlah
Tidak cepat	0
Kurang cepat	2
Cepat	126
Sangat cepat	22

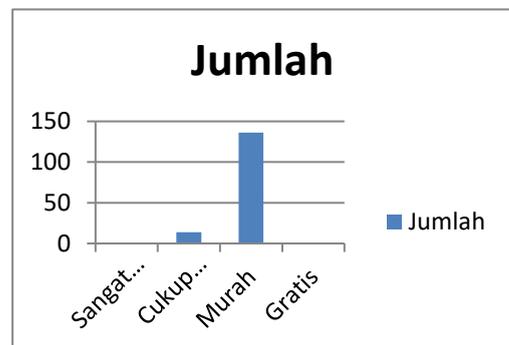
Grafik 7. Jawaban pertanyaan 3



Tabel 10. Jawaban pertanyaan 4

Kewajaran biaya dalam pelayanan	
Jawaban	Jumlah
Sangat mahal	0
Cukup mahal	14
Murah	136
Gratis	0

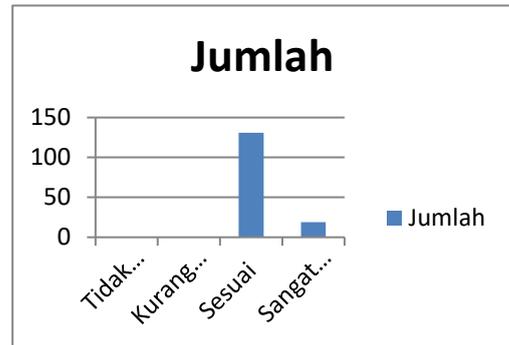
Grafik 8. Jawaban pertanyaan 4



Tabel 11. Jawaban pertanyaan 5

Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
Jawaban	Jumlah
Tidak sesuai	0
Kurang sesuai	0
Sesuai	131
Sangat sesuai	19

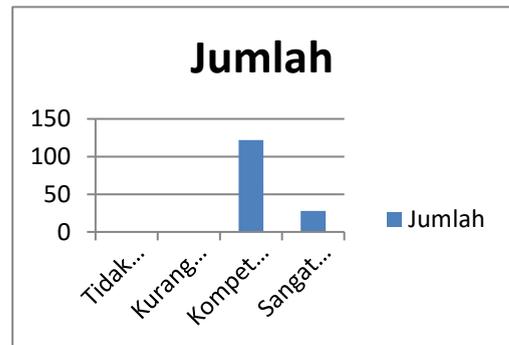
Grafik 9. Jawaban pertanyaan 5



Tabel 12. Jawaban pertanyaan 6

Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	
Jawaban	Jumlah
Tidak kompeten	0
Kurang kompeten	0
Kompeten	122
Sangat kompeten	28

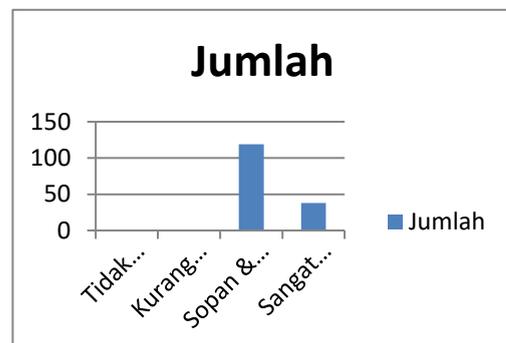
Grafik 10. Jawaban pertanyaan 6



Tabel 13. Jawaban pertanyaan 7

Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
Jawaban	Jumlah
Tidak sopan dan ramah	0
Kurang sopan dan ramah	0
Sopan dan ramah	119
Sangat sopan dan ramah	31

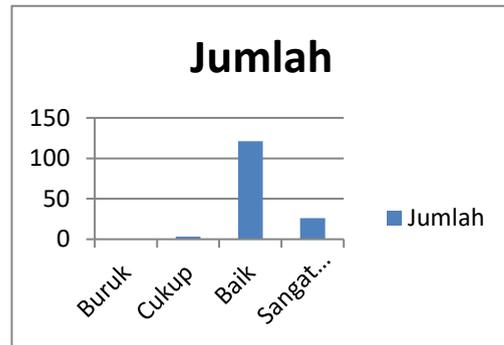
Grafik 11. Jawaban pertanyaan 7



Tabel 14. Jawaban pertanyaan 8

Maklumat Pelayanan	
Jawaban	Jumlah
Tidak ada	0
Ada tapi tidak di terapkan	3
Diterapkan tetapi kurang maksimal	121
Diterapkan sepenuhnya	26

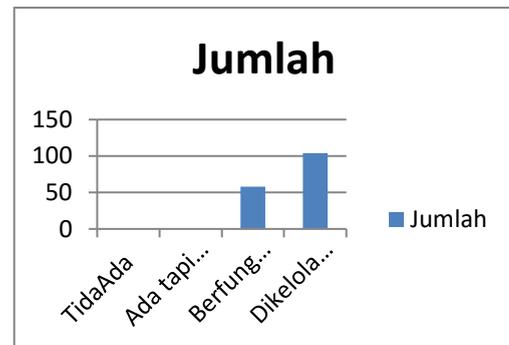
Grafik 12. Jawaban pertanyaan 8



Tabel 15. Jawaban pertanyaan 9

Penanganan pengaduan pengguna layanan	
Jawaban	Jumlah
Tidak ada	0
Ada tetapi tidak berfungsi	0
Berfungsi kurang maksimal	58
Dikelola dengan baik	92

Grafik 13. Jawaban pertanyaan 9



Tabel 16. Konversi nilai rata-rata per unsur dan per jenis pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	Nilai rata-rata (NRR) per Unsur X 25								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Pelayanan SIM	150	3,167	3,107	3,133	2,900	3,127	3,187	3,207	3,153	3,613
	<b>Jumlah</b>	150	3,167	3,107	3,133	2,900	3,127	3,187	3,207	3,153	3,613

Tabel 17. Nilai konversi IKM dan kinerja per jenis pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Nilai Konversi IKM	Kinerja Pelayanan
1	Pelayanan SIM	79,347	Baik
	<b>IKM SIM POLRES</b>	79,347	<b>Baik</b>

Tabel 18. Pengolahan data SKM per responden dan per unsur pelayanan

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN JANUARI s/d MARET 2020										
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
11	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	4	3	3	2	3	3	3	3	4	
15	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
25	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	2	3	3	4	3	3	
29	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
35	3	4	3	2	3	3	4	3	4	
36	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	2	3	4	4	3	4	
38	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
39	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
40	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
41	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
47	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
48	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
49	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
50	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
51	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
54	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
58	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
60	2	3	3	3	3	4	3	3	3	
61	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
62	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
63	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
64	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
65	2	4	4	3	4	4	4	4	4	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
68	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
69	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
70	3	2	3	2	3	3	3	3	3	





Tabel 19. Bentuk publikasi IKM di ruang pelayanan

<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SIM KEPOLISIAN RESOR TABANAN TRIWULAN I TAHUN 2020</b>	
<b>NILAI IKM</b>	<b>NAMA LAYANAN : SIM POLRES TABANAN</b>
<b>79.347</b>	<b>RESPONDEN</b>
	JUMLAH : 150 orang
	JENIS KELAMIN : L = 90 orang / P = 60 orang
	PENDIDIKAN : SD = 10 orang SMP = 12 orang SMA = 90 orang DIPLOMA = 18 orang S1 = 20 orang S2 = 0 orang S3 = 0 orang
	Periode Survei = JANUARI S/D MARET 2020
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

### 3.3 Analisa Hasil Survei

#### 3.3.1 Demografi responden

Mayoritas responden yakni berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 90 responden (60%), berusia antara 18–24 tahun berjumlah 52 responden (35%), pekerjaan sebagai swasta berjumlah 143 responden (95%), dan berpendidikan SMA berjumlah 90 responden (60%).

#### 3.3.2 Jenis pelayanan dan jawaban kuesioner

Dari hasil survei kepuasan masyarakat di atas yang dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner SKM pada pelayanan SIM Polres Tabanan, dapat diketahui jumlah responden secara keseluruhan berjumlah 150 responden namun pada masing-masing unsur yang dinilai menunjukkan pada unsur 2 yaitu

kemudahan prosedur pelayanan masih perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

### 3.3.3 Kritik, saran, dan pendapat responden.

Pada inovasi SKM, terdapat kolom kritik saran bagi responden untuk menyampaikan kritik, saran, dan pendapat terhadap pelayanan SIM Polres Tabanan dapat dilihat mayoritas pendapat responden berkategori sangat positif. Dengan melihat keseluruhan komentar tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat selaku pengguna pelayanan di pelayanan SIM Polres Tabanan merasa sangat PUAS dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Polres Tabanan.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1 Kesimpulan

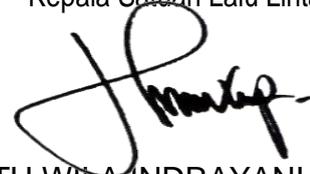
Secara umum indeks kepuasan masyarakat di lingkungan pelayanan SIM Polres Tabanan yang merupakan hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan jumlah responden 150 orang mendapat nilai **IKM 79,347** dan masuk dalam kategori "**Baik**". Pada demografi responden, didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 90 responden (60%), berusia antara 18-24 tahun berjumlah 52 responden (35%), pekerjaan sebagai swasta berjumlah 143 responden (95%), dan berpendidikan SMA berjumlah 90 responden (60%). Pada nilai kepuasan per unsur, nilai terendah berada pada unsur 4 ( biaya / tarif permohonan SIM ) dengan nilai 2.900. Pada bagian komentar responden, mayoritas komentar berkategori sangat positif dan dapat disimpulkan bahwa masyarakat selaku pengguna pelayanan di Polres Tabanan merasa sangat **PUAS** dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Polres Tabanan.

#### 4.2 Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk yang konsisten untuk mempertahankan unsur-unsur pelayanan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di SIM Polres Tabanan.
2. Melaksanakan rapat untuk menindaklanjuti hasil SKM Polres Tabanan dengan mengikutsertakan Kabag Ren dan Kasat Lantas serta personel yang bertugas dibidang pelayanan SIM Polres Tabanan.
3. Diperlukan pelatihan bagi personel yang bertugas dibidang pelayanan SIM dalam hal peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan SIM di Polres Tabanan.
4. Kembali mensosialisasikan tarif/biaya pada pelayanan SIM di Polres Tabanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada masyarakat Kabupaten Tabanan.
5. Melaksanakan rapat untuk penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dengan mempedomani Permenpan RB nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.

6. Perlu dilakukan penetapan personel sebagai agen perubahan (*agent of change*) contoh dalam berperilaku bagi seluruh personal yang ada di lingkungan Polres Tabanan dengan mempedomani Permenpan RB Nomor 27 Tahun 2014 tentang pedoman pembangunan agen perubahan di instansi pemerintah.
7. Memberikan *reward* kepada personal yang bertugas dibidang pelayanan publik yang dinilai berprestasi dan *punishment* kepada personal dibidang pelayanan publik yang melakukan pelanggaran disiplin maupun kode etik.

Tabanan, 31 Maret 2020  
Kepala Satuan Lalu Lintas



NI PUTU WILA INDRAYANI, S.I.K., M.H  
INSPEKTUR POLISI SATU NRP 91100206

## DOKUMENTASI KEGIATAN



ANGGOTA MELAKSANAKAN ANEV SEBELUM  
MELAKSANAKAN PELAYANAN DI SATPAS DIPIMPIN OLEH  
KANIT REGIDENT



PENYERAHAN FORMULIR IKM DI RUANG TUNGGU  
PELAYANAN SATPAS POLRES TABANAN

**PERATURAN PEMERINTAH  
NOMOR 60 TAHUN 2016**  
TENTANG JENIS DAN TARIF PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK  
YANG BERLAKU PADA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
BERLAKU 6 JANUARI 2017

JENIS PENERBITAN	BARU	PERPANJANGAN
SIM A	RP.120.000	RP.80.000
SIM B I	RP.120.000	RP.80.000
SIM B II	RP.120.000	RP.80.000
SIM C	RP.100.000	RP.75.000
SIM C II	RP.100.000	RP.75.000
SIM D	RP.50.000	RP.30.000
SIM D I	RP.50.000	RP.30.000
SIM INTERNASIONAL	RP.250.000	RP.225.000
LIJ KETERAMPILAN MENGENDRI	RP.50.000	

PEMASANGAN BANNER TARIF BIAYA  
SIM SESUAI DENGAN PNBP