

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**UNIT PELAYANAN SATPAS SIM POLRES HULU SUNGAI SELATAN**

**I. DASAR :**

1. Undang – Undang RI 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 Questioner terdiri 14 (empat belas) unsur pelayanan;
3. Penetapan responden;
  - a. Jumlah responden dan tempat
    - Sebanyak 50 (lima puluh) responden bertempat di pelayanan Satpas Sim Polres Hulu Sungai Selatan
  - b. Lokasi dan Waktu
    - Ruang pelayanan Satpas Sim Polres Hulu Sungai Selatan, dari tanggal 1 April s/d 31 Juni 2019.

4. Pelaksanaan pengumpulan data
  - a. Pengumpulan langsung oleh customer SIM.
  - b. Dari bentuk Questioner 14 (empat belas) unsur pelayanan.
5. Pengolahan Data (Rumus)

**Nilai IKM** dihitung dengan menggunakan “**nilai rata-rata tertimbang**” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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 :

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

**Tabel Nilai persepsi interval IKM**  
Interval konversi 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

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

**UNIT PELAYANAN : SATPAS POLRES HSS**  
**ALAMAT : JL. JEND. SUDIRMAN 31 KANDANGAN**

NO.		NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	RABIATUL	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
2	HENNY	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	ALIYANSYAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	MURSIDAWATI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	LISINDRA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	SITI ZULEHA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	SYAMSUDIN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	SUHAIMI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	SYAMSUDIN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
10	HIDAYAT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	MULIANSYAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	TAUPIK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	M SAID	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
14	SHEFA	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
15	DEDDY	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	RASJID	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3

1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
17	ABD RAHMAN	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
18	DILLA F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	SLAMET	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	HANIK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	TONI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	M ZAKI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	NARTI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	AKHMAD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	SITI AINUN	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
26	RADIANOR	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3
27	AHMAD ABIDIN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	SRI PURWATI	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
29	RAYANI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	SITI Z	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	ABDULLAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
32	RISTİYATI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	MEGAWATI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	ISNANI	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
35	SUWANTO	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	NAUFAL	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	ANIDA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	WAHIDAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	IRFAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	PUTRI UTAMI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
41	NURUL HUDA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	HENI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	FRANSYAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
44	FAKHRUL	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
45	MASTIAH	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
46	AHMAD SAIDI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	ARBAIN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
48	ABDUL GAFUR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
49	ERA Y	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
50	BADERUDIN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

5 /Jumlah ....

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Jumlah nilai Per unsur	152	150	150	150	152	150	147	155	152	154	156	150	150	158
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Quesioner yang terisi	3	3	3	3	3	3	2.94	3,1	3,04	3,1	3,1	3	3	3,1
NRP Tertimbang per unsur = NRP per unsur x 0,071	0,21	0,21	0,21	0,21	0,21	0,21	0,21	0,22	0,21	0,22	0,22	0,21	0,21	0,22
<b>IKM UNIT PELAYANAN = NRP TERTIMBANG X 25 = 74,5</b>														

**KETERANGAN :**

- U1 s/d U14 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- \*\*\*) = IKM Unit Pelayanan x 25

NOMOR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
<b>1</b>	<b>2</b>	
1	Prosedur Pelayanan	3
2	Persyaratan pelayanan	3
3	Kejelasan petugas pelayanan	3
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3
6	Kemampuan petugas pelayanan	3
7	Kecepatan pelayanan	2.94
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.1
9	Kesopanan dan keramahan petugas-petugas	3.04
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.1
11	Kepastian biaya pelayanan	3.1
12	Kepastian jadwal pelayanan	3
13	Kenyamanan lingkungan	3
14	Kenyamanan pelayanan	3.1
	<b>TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 14</b>	<b>39.5</b>

**Interpretasi :**

- Nilai IKM setelah dikonversi = **2,98 X 25 = 74,5**
- Mutu Pelayanan = **B**
- 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) kecepatan pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Hal-hal yang perlu dipertahankan (**dilihat dari unsur pelayanan yang tertinggi**) meliputi unsur :
- 1) Prosedur pelayanan
  - 2) Persyaratan pelayanan
  - 3) Kesopanan dan keramahan petugas - petugas
  - 4) Kewajaran biaya pelayanan
  - 5) Kejelasan petugas pelayanan
  - 6) Kenyamanan lingkungan
  - 7) Kenyamanan pelayanan
  - 8) Kedisiplinan petugas pelayanan
  - 9) Tanggung jawab petugas pelayanan
  - 10) Keadilan mendapatkan pelayanan
  - 11) Kepastian biaya pelayanan
  - 12) Kemampuan petugas pelayanan
  - 13) Kejelasan pelayanan

Demikian hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Satpas Sim Polres Hulu Sungai Selatan 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.

Kandangan, 01 Juli 2019  
KASAT LANTAS

  
**APRIYANSA SINATRA. SH. SIK**  
**AJUN KOMISARIS POLISI NRP 86042057**

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH KALIMANTAN SELATAN  
RESORT HULU SUNGAI SELATAN

---

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PELAYANAN SATPAS SIM POLRES HULU SUNGAI SELATAN



Kandangan, 01 Juli 2019