



# LAPORAN KEGIATAN KERJA SAMA

## 2023-2024

UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI  
dengan  
**RESOR TEGAL**

**BIDANG : PENELITIAN**

---

**PELAKSANA : LPPM**

UNIT HUMAS DAN LAYANAN KERJA SAMA  
UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI  
Gd. Rektorat Lt. 1  
Jln Cut Nyak Dien No 16 Kalisapu Slawi  
[bhamadahumas@gmail.com](mailto:bhamadahumas@gmail.com)



# LAPORAN KEGIATAN IMPLEMENTASI KERJA SAMA ANTARA UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI DENGAN KEPOLISIAN RESOR TEGAL

## I. DATA MITRA

**Nama Mitra Kerja Sama** : Kepolisian Resor Tegal

**Tingkat Kerja Sama** : Lokal/Nasional / Internasional\* (pilih salah satu)

## II. DATA PELAKSANA KERJA SAMA

**Pelaksana Kerja Sama** : LPPM

**Bukti Kerja Sama** : 036/Univ.BHAMADA/KL/XI/2022

## III. DESKRIPSI KEGIATAN

**Nama Kegiatan** : Pengambilan data survei kepuasan masyarakat unit pelayanan STNK, unit pelayanan SKCK, unit pelayanan SIM, unit pelayanan BPKB.

**Waktu Pelaksanaa** : Survei kepuasan masyarakat pada layanan STNK, SKCK, SIM dan BPKB Polres Tegal telah dilaksanakan pada tanggal 4 sampai dengan 7 Desember 2023

**Pihak yang Terlibat** : Masyarakat yang menggunakan layanan unit STNK, SKCK, SIM dan BPKB Polres Tegal

**Deskripsi Kegiatan** :

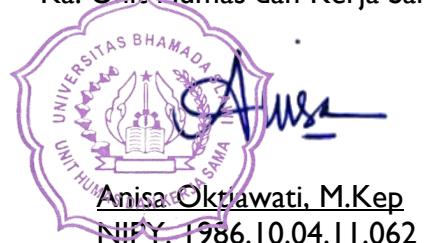
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkungan Polres Tegal pada tanggal 04 s/d 07 Desember 2023 pada unit layanan STNK di SAMSAT dengan membagikan kuesioner kepada responden oleh peneliti. Kuesioner yang dibagikan menggunakan skala likert dengan jumlah pertanyaan 30 tentang pelayanan di SAMSAT Polres Tegal. Pada unit layanan SKCK dilaksanakan dengan membagikan kuesioner kepada responden oleh peneliti. Kuesioner yang dibagikan menggunakan skala likert dengan jumlah pertanyaan 30 tentang pelayanan pembuatan SKCK di Polres Tegal. Pada unit layanan SIM dengan membagikan kuisioner kepada peneliti oleh responden. Peneliti membagikan kuisioner dalam bentuk berjumlah 30 pertanyaan tentang pelayanan pembuatan SIM di Polres Kabupaten Tegal.

Pada unit layanan BPKB dengan membagikan kuesioner kepada responden oleh peneliti. Kuesioner yang dibagikan menggunakan skala likert dengan jumlah pertanyaan 30 tentang pelayanan di BPKB Polres Tegal. Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut 1) Menyusun instrumen survei; 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel; 3) Menentukan responden; 4) Melaksanakan survei; 5) Mengolah hasil survei; dan 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **IV. PENUTUP**

Demikian laporan implementasi kerja sama antara LPPM Universitas Bhamada Slawi dengan Kepolisian Resor Tegal. Laporan ini dibuat sebagai bukti adanya tindak lanjut kerja sama dengan mitra.

Ka. Unit Humas dan Kerja Sama





## LAPORAN KEGIATAN IMPLEMENTASI KERJA SAMA ANTARA UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI DENGAN KEPOLISIAN RESOR TEGAL

### V. BUKTI KEGIATAN

- a. Laporan Hasil Pelaksanaan Tugas Peneliti Terlampir
- b. Dokumentasi Kegiatan



Gambar 1. Rapat Koordinasi Tim Survei





Gambar 2. Tim Survei melakukan Pengumpulan Data



Gambar 3. Tim Survei melakukan Pengumpulan Data



Gambar 4. Rapat Koordinasi dengan Tim Survei



Gambar 5. Koordinasi Peneliti dengan TIM Polres Tegal



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT PELAYANAN SIM POLRES TEGAL TAHUN 2023

# KERJASAMA UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI DENGAN POLRES TEGAL

**Disusun Oleh:**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN**  
**PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)**  
**UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI**  
Jl. Cut Nyak Dien, No. 16 Kalisapu, Kecamatan Slawi  
Kabupaten Tegal  
Kode Pos 52416

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT PELAYANAN SIM POLRES  
KABUPATEN TEGAL  
TAHUN 2023**

Disusun Oleh :  
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat  
Universitas Bhamada Slawi

**KERJASAMA ANTARA UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI DENGAN POLRES  
KABUPATEN TEGAL  
2023**

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>		
1	Judul	: <b>Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan SIM Polres Tegal Tahun 2023</b>
2	Program Riset	: Kerjasama Universitas Bhamada Slawi dengan Polres Tegal
3	Ketua Pelaksana:	<p>a. Nama : Arif Rakhman, MAN.</p> <p>b. NIPY/NIDN : 1988.11.03.13.076/0611128801</p> <p>c. Pangkat/Golongan : Penata / III/c</p> <p>d. Jabatan : Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)</p> <p>e. Perguruan Tinggi : Universitas Bhamada Slawi</p>
4	Alamat Ketua Pelaksana :	<p>a. Alamat Kantor : Jl. Cut Nyak Dien No.16 Kalisapu, Kecamatan Slawi, Kabupaten Tegal, Kode Pos 52416</p> <p>b. No. Telp/Faks : (0283) 6197570-6197570, Fax. (0283) 6198450</p> <p>c. No.HP : (+62) 82134916054</p>
5	Jumlah Anggota Pelaksana	<p>a. Nama Anggota I : Dr. Risnanto, M.Kes</p> <p>b. Nama Anggota II : Khodijah, M.Kep.</p> <p>c. Nama Anggota III : Reno Arkan Pratama, S.M.</p>
6	Waktu Pelaksanaan	: Tahun 2023

Slawi, Januari 2024

Kepala LPPM  
Universitas Bhamada Slawi



Arif Rakhman, S.Kep.,Ns.,MAN  
NIPY: 1988.11.03.13.076

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala nikmat dan karunianya, sehingga kami dapat menyusun laporan survei kepuasan masyarakat unit pelayanan SIM Polres Kabupaten Tegal Tahun 2023 sebagai bukti telah dilaksanakannya kegiatan survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan SIM.

Kegiatan survei ini dilaksanakan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Polres Kabupaten Tegal. Pelaksana survei dilakukan oleh Perguruan Tinggi sebagai peneliti lokal. Polres Tegal bekerjasama dengan Universitas Bhamada Slawi dalam pelaksanaan survei yang tertulis dalam perjanjian kerjasama antara Polres Tegal dan Universitas Bhamada Slawi. Kami mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, baik ide, gagasan dan materi kepada :

1. AKBP Mochammad Sajarod Zakun, S.H.,S.I.K selaku Kepala Polres Tegal
2. Kepala Bagian Perencanaan Polres Tegal
3. Kepala Unit Pelayanan SIM
4. Dr. Maufur, M.Pd selaku Rektor Universitas Bhamada Slawi
5. Dr. Risnanto, M.Kes selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik
6. Arif Rakhman, MAN selaku Kepala LPPM Universitas Bhamada Slawi
7. Semua pihak yang telah ikut berkontribusi dalam kegiatan ini

Kami berharap laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat menjadi rujukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Polres Tegal. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan, maka kami berharap saran dan kritik pembaca sehingga dapat lebih baik.

Slawi, Desember 2023

Tim Penyusun

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>1</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>2</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>3</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>4</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>5</b>
1.1 <b>Latar Belakang.....</b>	<b>5</b>
1.2 <b>Tujuan .....</b>	<b>6</b>
1.3 <b>Sasaran.....</b>	<b>6</b>
1.4 <b>Manfaat.....</b>	<b>6</b>
1.5 <b>Prinsip .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II TINJAUAN SURVEI.....</b>	<b>8</b>
2.1 <b>Ruang Lingkup.....</b>	<b>8</b>
2.2 <b>Pengertian Umum .....</b>	<b>8</b>
2.3 <b>Unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat .....</b>	<b>9</b>
2.4 <b>Persiapan Survei .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB III METODOLOGI SURVEI .....</b>	<b>12</b>
3.1 <b>Ruang Lingkup.....</b>	<b>12</b>
3.2 <b>Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....</b>	<b>12</b>
3.3 <b>Metode Penelitian.....</b>	<b>15</b>
<b>BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI .....</b>	<b>18</b>
4.1 <b>Demografi Responden.....</b>	<b>18</b>
4.2 <b>Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan SIM .....</b>	<b>22</b>
4.3 <b>Analisis Hasil Survei .....</b>	<b>23</b>
4.4 <b>Saran/ Masukan Pendapat Responden.....</b>	<b>29</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>31</b>
5.1 <b>Kesimpulan.....</b>	<b>31</b>
5.2 <b>Saran .....</b>	<b>31</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan polri mendapatkan perhatian khusus dalam pelaksanaannya. Kemajuan teknologi serta tuntutan masyarakat mempunyai atensi dalam penyelenggaraannya yang diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Dampak yang luas terhadap Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik dalam berbagai kehidupan terutama dalam meningkatkan Tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu perlu dilakukan peningkatan berkesinambungan dalam pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring social. Keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk bagi pemerintah. Dampak dalam jengka Panjang dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan -7- Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik dilakukan dengan memaksimalkan peran dari peneliti setempat dengan melakukan Kerjasama antara Polres Tegal dengan Universitas Bhamada Slawi. Selanjutnya Universitas Bhamada Slawi menunjuk Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat sebagai peneliti local. Dalam proses pengambilan data kepuasan masyarakat dengan metode kuisioner yang dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Proses pelaksanaan yang dilakukan secara

langsung menggunakan paper dan tidak langsung menggunakan media google form yang dibagikan kepada responden melalui media online.

## **1.2 Tujuan**

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan SIM dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## **1.3 Sasaran**

- 1.3.1 Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan SIM.
- 1.3.2 Mendorong penyelenggara pelayanan SIM untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 1.3.3 Mendorong penyelenggara pelayanan SIM menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- 1.3.4 Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SIM.

## **1.4 Manfaat**

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain :

- 1,4.1 Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- 1,4.2 Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 1,4.3 Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- 1,4.4 Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- 1,4.5 Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 1,4.6 Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **1.5 Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

### **1,5.1 Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh Masyarakat

### **1,5.2 Partisipatif**

Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

### **1,5.3 Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

### **1,5.4 Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

### **1,5.5 Keadilan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### **1,5.6 Netralitas**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## **BAB II**

### **TINJAUAN SURVEI**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup laporan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Tinjauan Survei, Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Pengolahan Data, Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat dan Kesimpulan dan Saran.

#### **2.2 Pengertian Umum**

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

- 2,2.1 Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 2,2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- 2,2.3 Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 2,2.4 Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2,2.5 Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- 2,2.6 Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
- 2,2.7 Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundangan-undangan.

- 2,2.8 Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 2,2.9 Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 2,2.10 Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
- 2,2.11 Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- 2,2.12 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2,2.13 Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- 2,2.14 Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

### **2.3 Unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat**

Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi :

#### **2,3.1 Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### **2,3.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### **2,3.3 Waktu Penyelesaian**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### **2,3.4 Biaya/Tarif \*)**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

2.3.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

2.3.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

2.3.7 Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

2.3.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3.9 Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

- a. Unsur 2.3.4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
- b. Unsur 2.3.6 dan Unsur 2.3.7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

## 2.4 Persiapan Survei

2.4.1 Penetapan Pelaksana

Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari :

- a) Ketua.
  - b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak-banyaknya 5 orang.
- 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

#### 2.4.2 Persiapan Bahan Survei

##### 2.4.2.1 Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

##### 2.4.2.2 Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

###### 1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

###### 2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

###### 3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

## **BAB III**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **3.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkungan Polres Kabupaten Tegal dilakukan pada tanggal 04 s/d 07 Desember 2023 di unit layanan SIM dengan membagikan kuisioner kepada peneliti oleh responden. Peneliti membagikan kuisioner dalam bentuk berjumlah 30 pertanyaan tentang pelayanan pembuatan SIM di Polres Kabupaten Tegal. Metodologi survei meliputi pelaksanaan survei, tahapan survei, bentuk jawaban, pelaksanaan survei, unit layanan survei dan metode penelitian.

#### **3.2 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

##### **3.2.1 Pelaksana survei**

Pelaksana survei adalah unit independen yang sudah berpengalaman dalam bidang tersebut yang dilaksanakan oleh Perguruan Tinggi yang dilakukan melalui perjanjian kerjasama dengan Perguruan Tinggi yang tertulis dalam Perjanjian (MoU)

Perguruan Tinggi pelaksana survei adalah Universitas Bhamada Slawi yang selanjutnya mendeklegasikan tugas kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada masyarakat sebagai pelaksana survei dan peneliti.

##### **3.2.2 Tahapan survei**

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Instrumen pertanyaan yang dibuat dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada unsur dalam peraturan survei kepuasan masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan. Unsur pertanyaan meliputi :

- 1) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang informasi persyaratan pelayanan SIM?
- 2) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan dalam mendapatkan dokumen persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan SIM?
- 3) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan SIM?
- 4) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan dalam proses pelayanan SIM?
- 5) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang integrasi sistem pendaftaran, pembayaran, pemeriksaan, hingga penerbitan kartu SIM?
- 6) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan dalam proses pelayanan SIM?
- 7) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas kartu SIM yang diterbitkan?
- 8) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan terhadap desain kartu SIM yang diterbitkan?
- 9) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang diinformasikan dalam Pelayanan SIM?
- 10) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang praktik pungli pada Pelayanan SIM?
- 11) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan terhadap pembiayaan Pelayanan SIM?
- 12) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang komitmen petugas dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan SIM?
- 13) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang respon petugas dalam pelayanan SIM?
- 14) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap petugas pelayanan SIM dalam memperlakukan masyarakat tanpa memandang latar belakang sosial ekonomi dan SARA?
- 15) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian sikap dan perilaku petugas dalam melaksanakan standar pelayanan SIM?
- 16) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang praktik percaloan dalam pelayanan SIM?
- 17) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan terhadap sikap petugas pelayanan SIM?

- 18) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan SIM?
- 19) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan SIM?
- 20) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap profesional yang ditampilkan petugas dalam memberikan pelayanan SIM?
- 21) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan SIM?
- 22) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas dalam melaksanakan standar pelayanan SIM?
- 23) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan dalam pelayanan SIM?
- 24) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang jumlah sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan SIM?
- 25) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang fasilitas masyarakat yang menunjang pelayanan SIM?
- 26) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang respon petugas dalam menindak lanjuti pengaduan pelayanan SIM?
- 27) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan penanganan dalam tindak lanjut pengaduan pelayanan SIM?
- 28) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan terhadap tindak lanjut atas pengaduan yang diberikan oleh masyarakat dalam pelayanan SIM?
- 29) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kebermanfaatan penanganan pengaduan dikelola dengan pelayanan SIM?
- 30) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sarana penanganan pengaduan yang ada dalam pelayanan SIM?

### **3.2.3 Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban yang diajukan kepada responden pada setiap instrumen pertanyaan mengambarkan kualitas pelayanan yang ada di Unit Pelayanan SIM Polres Kabupaten Tegal. Jawaban yang diajukan kepada responden mempunyai kuantiti nilai meliputi:

- a. Tidak Puas mempunyai nilai 1
- b. Cukup Puas mempunyai nilai 2
- c. Puas mempunyai nilai 3

d. Sangat Puas mempunyai nilai 4

Persepsi penilaian dinilai berdasarkan pertanyaan yang diajukan kepada responden.

### **3.2.4 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan yang dilakukan oleh pelaksana survei dengan metode penyebaran kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan SIM Polres Kabupaten Tegal.

### **3.2.5 Unit Pelayanan yang dinilai.**

Unit layanan yang dinilai pada survei kepuasan masyarakat ini adalah Unit Pelayanan SIM Polres Kabupaten Tegal.

## **3.3 Metode Penelitian**

### **3.3.1 Metode penelitian**

Pelaksanaan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

### **3.3.2 Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner Survei kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Unit Pelayanan SIM Polres Kabupaten Tegal.

#### **a. Penetapan Jumlah Responden**

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

### b. Waktu pelaksanaan pengumpulan data

Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan pada tanggal 04 s/d 07 Desember 2023 yang dilakukan dengan menyebarkan kuisioner ke masing-masing responden pada Unit Pelayanan SIM Polres Kabupaten Tegal.

#### 3.3.3 Pengolahan data

##### a. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan :  
nilai rata-rata tertimbang 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 di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\boxed{\text{SKM Unit pelayanan} \times 25}$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.3 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

### b. Pengolahan data survei

Pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat yang diperoleh dilakukan pengolahan data menggunakan komputer. Data entry dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer atau sistem data base.

#### 3.3.4 Penyusunan Laporan hasil survei

Penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan menyampaikan hasil kegiatan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh peneliti. Hasil survei kepuasan masyarakat meliputi : temuan yang diperoleh peneliti selama kegiatan survei, pengumpulan data hasil survei dan hasil pengolahan data survei.

## **BAB IV**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI**

Survei kepuasan masyarakat pada layanan SIM Polres Tegal telah dilaksanakan pada tanggal 4 sampai dengan 7 Desember 2023 oleh tim surveior dengan hasil sebagai berikut:

#### **4.1 Demografi Responden**

Data demografi responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin responden	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-laki	84	60
Perempuan	56	40
Total	140	100

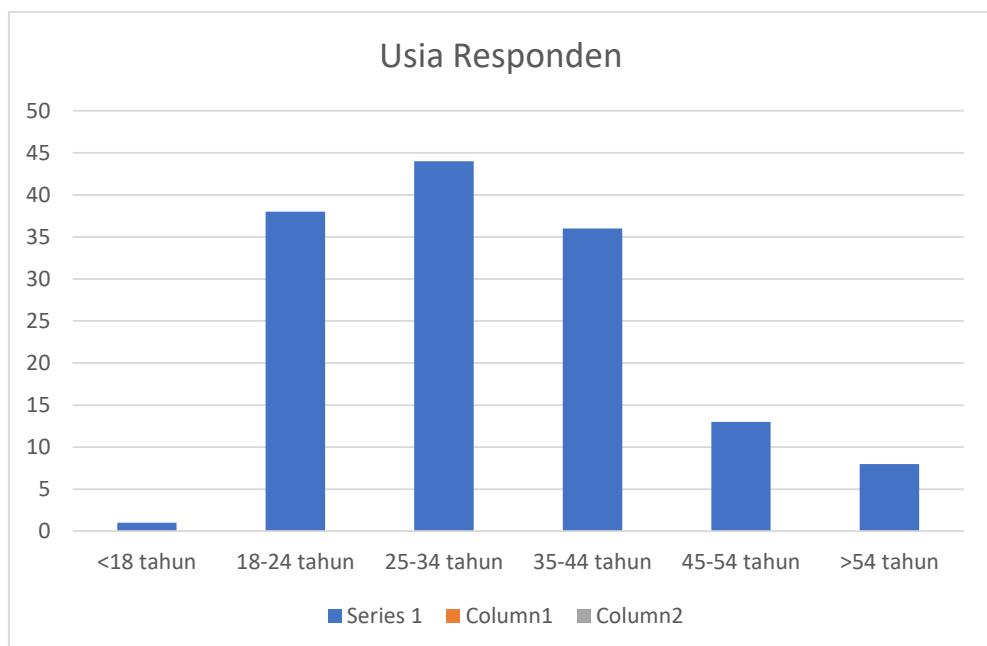


Grafik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil survei karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa dari 140 responden, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 84 orang atau sebesar 60%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 56 orang atau sebesar 40%. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan SIM mayoritas berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia

Usia responden	Jumlah	Prosentase (%)
< 18 tahun	1	0,7
18-24 tahun	38	27,2
tahun	44	31,4
35-44 tahun	36	25,7
45-54 tahun	13	9,3
>54 tahun	8	5,7
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>

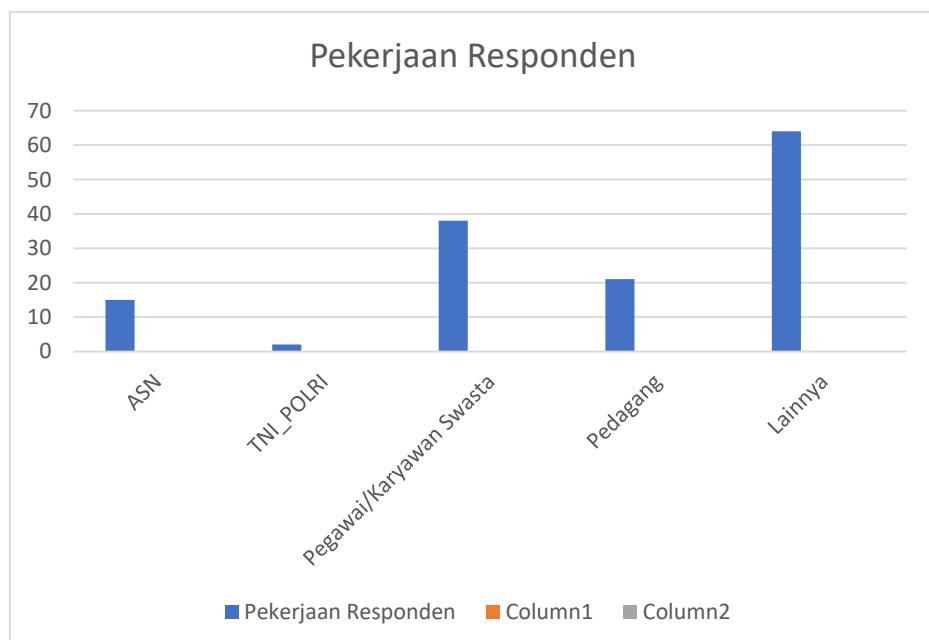


Grafik Responden berdasarkan Usia

Hasil survei karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa dari 140 responden, sebagian besar responden berusia 25 – 34 tahun yaitu sebanyak 44 orang atau sebesar 31,4%, sedangkan responden yang berusia 18 – 24 tahun sebanyak 38 orang atau sebesar 27,2%, responden yang berusia 35 – 44 tahun sebanyak 36 orang atau sebesar 25,7%, responden yang berusia 45 – 54 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 9,3%, responden yang berusia lebih dari 54 tahun sebanyak 8 orang atau sebesar 5,7%, dan hanya 1 orang yang berusia di bawah 18 tahun atau sebesar 0,7%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan SIM didominasi oleh usia produktif.

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan responden	Jumlah	Prosentase (%)
<b>ASN</b>	15	10,7
<b>TNI – Polri</b>	2	1,5
<b>Pegawai/ Karyawan Swasta</b>	38	27,1
<b>Pedagang</b>	21	15,0
<b>Lainnya</b>	64	45,7
<b>Total</b>	140	100



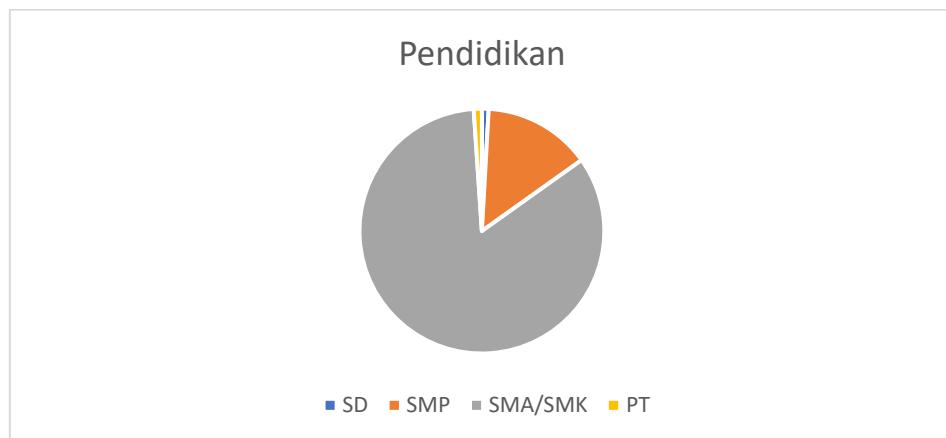
Grafik Responden berdasarkan Pekerjaan

Hasil survei karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa dari 140 responden, sebagian besar responden memiliki pekerjaan lainnya yang tidak termasuk ke dalam profesi ASN, TNI/Polri, Pegawai, maupun pedagang yaitu sebanyak 64 orang atau sebesar 45,7%, sedangkan responden yang bekerja sebagai pegawai/karyawan swasta yaitu sebanyak 38 orang atau sebesar 27,1%, responden yang bekerja sebagai pedagang yaitu sebanyak 21 orang atau sebesar 15,0%, responden yang bekerja sebagai ASN yaitu sebanyak 15 orang atau sebesar 10,7%, dan responden yang bekerja sebagai TNI/Polri yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 1,5%. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat yang

mendapatkan pelayanan SIM mayoritas bekerja pada kategori lainnya yang tidak termasuk ke dalam profesi ASN, TNI/Polri, Pegawai/Karyawan swasta, maupun pedagang.

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Pekerjaan responden	Jumlah	Prosentase (%)
<b>SD</b>	1	0,7
<b>SMP</b>	16	11,5
<b>SMA/SMK</b>	94	67,2
<b>PT</b>	29	20,7
<b>Total</b>	140	100



Grafik Responden berdasarkan Pendidikan

Hasil survei karakteristik responden berdasarkan pendidikan diketahui bahwa dari 140 responden, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK/Sederajat yaitu sebanyak 94 orang atau sebesar 67,2%, sedangkan responden yang memiliki pendidikan terakhir Perguruan Tinggi yaitu sebanyak 29 orang atau sebesar 20,7%, responden yang memiliki pendidikan terakhir SMP yaitu sebanyak 16 orang atau sebesar 11,5%, dan hanya 1 orang yang memiliki pendidikan terakhir SD atau sebesar 0,7%. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan SIM mayoritas berpendidikan SMA/SMK/Sederajat.

## 4.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan SIM

### 4.2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Masing-Masing Unsur di layanan SIM Polres Tegal

Tabel 4.5 Hasil Survei Tiap Unsur Layanan SIM

Unsur	Kategori Survei Kepuasan								Jumlah	%
	Sangat Puas	%	Puas	%	Cukup Puas	%	Tidak Puas	%		
Kesesuaian persyaratan SIM	139	99,3	1	0,7	0	0	0	0	140	100
Prosedur Pelayanan SIM	137	97,9	3	2,1	0	0	0	0	140	100
Produk Layanan SIM	138	98,6	2	1,4	0	0	0	0	140	100
Kesesuaian/ Kewajaran Biaya Layanan SIM	137	97,9	3	2,1	0	0	0	0	140	100
Perilaku Petugas Layanan SIM	136	97,1	4	2,9	0	0	0	0	140	100
Kompetensi Petugas	106	75,7	34	24,3	0	0	0	0	140	100
Penanganan Pengaduan	138	98,6	2	1,4	0	0	0	0	140	100
Kualitas Sarana dan Prasarana	100	71,4	40	28,6	0	0	0	0	140	100

### 4.2.2 Nilai rata-rata dari tiap unsur Pelayanan SIM di Polres Tegal

Tabel 4.6 Rata-rata nilai dari tiap unsur yang ditanyakan saat SKM di Layanan SIM

Jumlah Responde n	Nilai Rata-Rata Tiap Unsur							
	100	1	2	3	4	5	6	7
		Kesesuaian Persyaratan	Prosedur Pelayanan	Produk Layanan	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	Perilaku Petugas Layanan	Kompetensi Petugas	Penanganan Pengaduan
	3,70	3,68	3,66	3,72	3,68	3,67	3,69	3,64

Tabel 4.7 Nilai Konversi IKM dan Kinerja layanan SIM Polres Tegal

Jenis Layanan	Nilai Konversi	Kinerja Layanan
Unit Layanan SIM	91,93	Sangat Baik

## 4.3 Analisis Hasil Survei

### 4.3.1 Data Demografi Masyarakat

Berdasarkan data hasil survei diketahui bahwa responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat pada layanan SIM berjumlah 140 orang, dengan mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 84 orang (60%). Selain itu responden didominasi oleh masyarakat yang berusia 18-24 tahun yaitu sebanyak 44 orang (31,4%). Mayoritas responden memiliki status pekerjaan dalam kategori lainnya artinya tidak termasuk ke dalam profesi ASN, TNI/Polri, Pegawai/Karyawan swasta, maupun pedagang yaitu sebanyak 64 orang (45,7%). Serta, sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA/SMK/Sederajat yaitu sebanyak 94 orang (67,2%).

### 4.3.2 Kepuasan Masyarakat terhadap Persyaratan Pengajuan SIM

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terdapat Pelayanan SIM Polres Tegal pada unsur Persyaratan Pengajuan SIM didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Layanan Persyaratan Pengajuan SIM di Polres Tegal yaitu sebanyak 139 orang (99,3%), dan sisanya yaitu 1 orang (0,7%) menyatakan Puas terhadap Layanan Persyaratan Pengajuan SIM yang sudah diberikan oleh di Polres Tegal.

Tabel 4.8 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Persyaratan Pengajuan SIM

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	139	99,3
<b>Puas</b>	1	0,7
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	140	100

Masyarakat berpendapat bahwa informasi tentang persyaratan pelayanan SIM di Polres Tegal sudah sangat tersedia baik secara cetak maupun elektronik. Selain itu, berdasarkan hasil pengisian kuesioner juga didapatkan bahwa masyarakat merasa sangat mudah mendapatkan dokumen persyaratan yang dibutuhkan dalam pengajuan SIM. Masyarakat juga berpendapat bahwa persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan SIM baru maupun perpanjangan SIM sudah sangat sesuai.

#### **4.3.3 Kepuasan Masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan SIM**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan SIM Polres Tegal pada unsur Prosedur Pelayanan SIM didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Prosedur Pelayanan Pengajuan SIM di Polres Tegal yaitu sebanyak 137 orang (97,9%), dan terdapat 3 orang (2,1%) menyatakan Puas terhadap Prosedur Pelayanan Pengajuan SIM yang sudah diberikan oleh di Polres Tegal.

Tabel 4.9 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan SIM

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	137	97,9
<b>Puas</b>	3	2,1
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	140	100

Masyarakat berpendapat bahwa proses pelayanan SIM di Polres Tegal sangat mudah untuk diikuti. Selain itu, berdasarkan hasil pengisian kuesioner juga didapatkan masyarakat berpendapat bahwa proses pelayanan SIM sangat terintegrasi mulai dari sistem pendaftaran, pembayaran, pemeriksaan, hingga penerbitan kartu SIM. Artinya secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap prosedur pelayanan dalam pembuatan SIM baru maupun perpanjangan SIM.

#### **4.3.4 Kepuasan Masyarakat terhadap Produk Pelayanan SIM**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan SIM Polres Tegal pada unsur Produk Pelayanan SIM didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Produk Pelayanan SIM di Polres Tegal yaitu sebanyak 138 orang (98,6%), dan terdapat 2 orang (1,4%) menyatakan Puas terhadap Produk Pelayanan SIM yang sudah diberikan oleh di Polres Tegal.

Tabel 4.10 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Produk layanan SIM

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	138	98,6
<b>Puas</b>	2	1,4
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	140	100

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner didapatkan masyarakat berpendapat bahwa kualitas produk layanan SIM di Polres Tegal sangat baik. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa sangat puas terhadap desain kartu SIM. Artinya secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap produk kartu SIM yang diterbitkan oleh Polres Tegal.

#### 4.3.5 Kepuasan Masyarakat terhadap Biaya Pelayanan SIM

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan SIM Polres Tegal pada unsur Biaya Pelayanan SIM didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Biaya yang dibutuhkan dalam Pelayanan SIM di Polres Tegal yaitu sebanyak 137 orang (97,9%), dan terdapat 3 orang (2,1%) menyatakan Puas terhadap Biaya Pelayanan SIM yang ada di Polres Tegal.

Tabel 4.11 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Biaya Pelayanan SIM

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	137	97,9
<b>Puas</b>	3	2,1
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	140	100

Berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan hasil masyarakat berpendapat bahwa kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang diinformasikan dalam Pelayanan SIM di Polres Tegal sudah sangat sesuai. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa dalam pelayanan SIM di Polres Tegal tidak ada praktik pungli.

Secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap kewajaran atau kesesuaian biaya yang dikeluarkan dalam penerbitan SIM di Polres Tegal.

#### **4.3.6 Kepuasan Masyarakat terhadap Perilaku Petugas Pelayanan SIM**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan SIM Polres Tegal pada unsur Perilaku Petugas Pelayanan SIM didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Perilaku Petugas Pelayanan SIM di Polres Tegal yaitu sebanyak 136 orang (97,1%), dan terdapat 4 orang (2,9%) menyatakan Puas terhadap Perilaku Petugas Pelayanan SIM di Polres Tegal.

Tabel 4.12 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Perilaku Petugas Pelayanan SIM

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	136	97,1
<b>Puas</b>	4	2,9
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	140	100

Berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan hasil masyarakat berpendapat bahwa komitmen petugas Pelayanan SIM di Polres Tegal dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan SIM sudah sangat tinggi. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa respon petugas pelayanan SIM di Polres Tegal sangat cepat, masyarakat merasa bahwa petugas pelayanan SIM sangat adil dalam memperlakukan masyarakat tanpa memandang latar belakang sosial ekonomi dan SARA. Sikap dan perilaku petugas pelayanan SIM dianggap sudah sesuai dalam melaksanakan standar pelayanan, dan masyarakat juga berpendapat bahwa tidak ada praktik percaloan di Pelayanan SIM Polres Tegal. Secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap sikap dan perilaku petugas pelayanan SIM di Polres Tegal.

#### **4.3.7 Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan SIM**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan SIM Polres Tegal pada unsur Kompetensi Petugas Pelayanan SIM didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan SIM

di Polres Tegal yaitu sebanyak 106 orang (75,7%), dan terdapat 34 orang (24,3%) menyatakan Puas terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan SIM di Polres Tegal.

Tabel 4.13 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan SIM

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	106	75,7
<b>Puas</b>	34	24,3
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	140	100

Berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan hasil bahwa pendapat masyarakat tentang kemampuan petugas Pelayanan SIM di Polres Tegal dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan SIM sudah sangat kompeten. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa petugas pelayanan SIM di Polres Tegal sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, masyarakat merasa bahwa petugas pelayanan SIM sangat profesional dan sangat terampil, serta masyarakat juga berpendapat bahwa kemampuan petugas di Pelayanan SIM Polres Tegal sudah sangat sesuai. Secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap kompetensi petugas pelayanan SIM di Polres Tegal.

#### **4.3.8 Kepuasan Masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan SIM**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan SIM Polres Tegal pada unsur Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan SIM didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan SIM Polres Tegal yaitu sebanyak 100 orang (71,4%), dan terdapat 40 orang (28,6%) menyatakan Puas terhadap terhadap Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan SIM Polres Tegal.

Tabel 4,14 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap terhadap Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan SIM

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	100	71,4
<b>Puas</b>	40	28,6
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	140	100

Berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan hasil bahwa pendapat masyarakat tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan dalam Pelayanan SIM di Polres Tegal sangat baik. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa jumlah sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan SIM di Polres Tegal sangat mencukupi, masyarakat merasa bahwa fasilitas yang menunjang pelayanan SIM sangat memadai. Secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap sarana dan prasarana yang terdapat di pelayanan SIM Polres Tegal.

#### 4.3.9 Kepuasan Masyarakat terhadap Penanganan Pengaduan di Unit Pelayanan SIM

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan SIM Polres Tegal pada unsur Penanganan Pengaduan di Unit Pelayanan SIM didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap penanganan pengaduan yang ada di Unit Pelayanan SIM Polres Tegal yaitu sebanyak 138 orang (98,6%), dan terdapat 2 orang (1,4%) menyatakan Puas terhadap terhadap penanganan pengaduan yang ada di Unit Pelayanan SIM Polres Tegal.

Tabel 4.15 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap terhadap Penangan Pengaduan di Unit Pelayanan SIM

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	138	98,6
<b>Puas</b>	2	1,4
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	140	100

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner didapatkan bahwa pendapat masyarakat tentang respon petugas dalam menindak lanjuti pengaduan Pelayanan SIM di Polres Tegal sangat baik. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa petugas pelayanan SIM sangat cepat dalam menindak lanjuti pengaduan masyarakat, masyarakat merasa sangat puas terhadap tindak lanjut yang diberikan petugas pelayanan SIM, masyarakat merasa fasilitas penanganan pengaduan yang dikelola pelayanan SIM sangat bermanfaat. Secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap fasilitas penanganan pengaduan yang terdapat di pelayanan SIM Polres Tegal.

#### **4.3.10 Kepuasan Masyarakat terhadap Keseluruhan Pelayanan SIM**

Hasil survei kepuasan masyarakat di layanan SIM Polres Tegal terhadap 140 responden secara umum diperoleh hasil dengan nilai konversi 91,93 yang dikategorikan sebagai Sangat Baik. Masyarakat berpendapat bahwa seluruh unsur pelayanan yang ada di Unit Pelayanan SIM sangat memuaskan, baik dari unsur persyaratan pengajuan SIM, prosedur pelayanan SIM, produk kartu SIM, kesesuaian biaya penerbitan SIM, perilaku dan kompetensi petugas pelayanan SIM, sarana dan prasarana serta fasilitas penanganan pengaduan.

Namun demikian, hasil dari masing-masing unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah dari jawaban responden yaitu pada unsur kualitas sarana dan prasarana, hal ini yang perlu menjadi pertimbangan bagi penyelengara pelayanan agar memperbaiki sarana dan prasarana pada layanan SIM untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan ini. Selain itu pada unsur kompetensi petugas juga masih perlu peningkatan, karena masih banyak responden yang belum menyatakan sangat puas terhadap layanan yang diberikan sehingga diharapkan petugas lebih profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **4.4 Saran/ Masukan Pendapat Responden**

Selain menjawab pertanyaan dari item SKM, responden juga diminta untuk mengisi kolom saran/ masukan terhadap layanan SIM yang diterima oleh masyarakat di lingkungan Polres Tegal. Mayoritas responden menyatakan sangat puas dari layanan yang diberikan, dan memberikan saran yang positif untuk peningkatan layanan kedepannya yaitu tentang peningkatan kompetensi petugas pelayanan SIM dan juga sarana prasarana

pendukung yang ada di Unit Pelayanan SIM. Masyarakat memberikan masukan untuk perbaikan sikap profesional petugas dalam memberikan pelayanan agar lebih ramah kepada masyarakat. Selain ibu masyarakat juga memberikan saran untuk peningkatan fasilitas umum seperti ruang tunggu yang dilengkapi dengan pendingin ruangan dan juga toilet yang modern agar kualitas pelayanan SIM menjadi lebih memuaskan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil survei yang diperoleh di layanan SIM Polres Tegal dapat disimpulkan bahwa dari 8 unsur yang ditanyakan kepada responden mayoritas responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Selain itu, masyarakat juga juga menilai kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah dalam kategori sangat baik (91,93).

#### **5.2 Saran**

- 5.2.1 Dilakukannya rapat koordinasi untuk melakukan tindak lanjut dari hasil survei yang diperoleh.
- 5.2.2 Peningkatan layanan yang baik pada unsur yang masih memiliki nilai rata-rata terendah yaitu memperbaiki sarana dan prasarana di layanan SIM dan meningkatkan kompetensi petugas.

## DOKUMENTASI KEGIATAN



Gambar 1. Rapat Koordinasi Tim Survei



Gambar 2. Tim Survei melakukan Pengumpulan Data



Gambar 3. Tim Survei melakukan Pengumpulan Data





Gambar 4. Masyarakat mengisi kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 5. Proses pengisian kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 4. Rapat Koordinasi dengan Tim Survei



Gambar 5. Koordinasi Peneliti dengan TIM Polres Tegal



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT PELAYANAN SKCK POLRES TEGAL TAHUN 2023

KERJASAMA  
UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI  
DENGAN POLRES TEGAL

Disusun Oleh:  
LEMBAGA PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)  
UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI  
Jl. Cut Nyak Dien, No. 16 Kalisapu, Kecamatan Slawi  
Kabupaten Tegal  
Kode Pos 52416

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT PELAYANAN SKCK POLRES TEGAL  
TAHUN 2023**

Disusun Oleh :  
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat  
Universitas Bhamada Slawi

**KERJASAMA ANTARA UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI DENGAN  
POLRES TEGAL  
2023**

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>		
1	Judul	: <b>Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan SKCK Polres Tegal Tahun 2023</b>
2	Program Riset	: Kerjasama Universitas Bhamada Slawi dengan Polres Tegal
3	Ketua Pelaksana:	<p>a. Nama : Arif Rakhman, MAN.</p> <p>b. NIPY/NIDN : 1988.11.03.13.076/0611128801</p> <p>c. Pangkat/Golongan : Penata / III/c</p> <p>d. Jabatan : Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)</p> <p>e. Perguruan Tinggi : Universitas Bhamada Slawi</p>
4	Alamat Ketua Pelaksana:	<p>a. Alamat Kantor : Jl. Cut Nyak Dien No.16 Kalisapu, Kecamatan Slawi, Kabupaten Tegal, Kode Pos 52416</p> <p>b. No. Telp/Faks : (0283) 6197570-6197570, Fax. (0283) 6198450</p> <p>c. No.HP : (+62) 82134916054</p>
5	Jumlah Anggota Pelaksana	<p>a. Nama Anggota I : Dr. Risnanto, M.Kes</p> <p>b. Nama Anggota II : Khodijah, M.Kep.</p> <p>c. Nama Anggota III : Reno Arkan Pratama, S.M.</p>
6	Waktu Pelaksanaan	: Tahun 2023

Slawi, Januari 2024

Kepala LPPM  
Universitas Bhamada Slawi



Arif Rakhman, S.Kep.,Ns.,MAN  
NIPY: 1988.11.03.13.076

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala nikmat dan karunianya, sehingga kami dapat menyusun laporan survei kepuasan masyarakat unit pelayanan SKCK Polres Kabupaten Tegal Tahun 2023 sebagai bukti telah dilaksanakannya kegiatan survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan SKCK.

Kegiatan survei ini dilaksanakan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Polres Kabupaten Tegal. Pelaksana survei dilakukan oleh Perguruan Tinggi sebagai peneliti lokal. Polres Tegal bekerjasama dengan Universitas Bhamada Slawi dalam pelaksanaan survei yang tertulis dalam perjanjian kerjasama antara Polres Tegal dan Universitas Bhamada Slawi. Kami mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, baik ide, gagasan dan materi kepada :

1. AKBP Mochammad Sajarod Zakun, S.H.,S.I.K selaku Kepala Polres Tegal
2. Kepala Bagian Perencanaan Polres Tegal
3. Kepala Unit Pelayanan SKCK
4. Dr. Maufur, M.Pd selaku Rektor Universitas Bhamada Slawi
5. Dr. Risnanto, M.Kes selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik
6. Arif Rakhman, MAN selaku Kepala LPPM Universitas Bhamada Slawi
7. Semua pihak yang telah ikut berkontribusi dalam kegiatan ini

Kami berharap laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat menjadi rujukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Polres Tegal. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan, maka kami berharap saran dan kritik pembaca sehingga dapat lebih baik.

Slawi, Desember 2023

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	1
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	2
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	3
<b>DAFTAR ISI.....</b>	4
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	5
1.1    Latar Belakang.....	5
1.2    Tujuan .....	6
1.3    Sasaran.....	6
1.4    Manfaat.....	6
1.5    Prinsip.....	6
<b>BAB II TINJAUAN SURVEI.....</b>	8
2.1    Ruang Lingkup.....	8
2.2    Pengertian Umum .....	8
2.3    Unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
2.4    Persiapan Survei .....	10
<b>BAB III METODOLOGI SURVEI .....</b>	12
3.1    Ruang Lingkup.....	12
3.2    Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	12
3.3    Metode Penelitian.....	15
<b>BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI .....</b>	18
4.1    Demografi Responden.....	18
4.2    Hasil Survei .....	22
4.3    Analisis Hasil Survei .....	23
4.4    Saran/ Masukan Pendapat Responden.....	30
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	31
5.1    Kesimpulan.....	31
5.2    Saran .....	31

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan polri mendapatkan perhatian khusus dalam pelaksanaannya. Kemajuan teknologi serta tuntutan masyarakat mempunyai atensi dalam penyelenggaraannya yang diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Kualitas kinerja pelayanan publik dalam berbagai kehidupan bertujuan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu perlu dilakukan peningkatan yang berkesinambungan dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa (baik online maupun offline) dan media sosial. Keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan cepat dan tepat akan memberikan dampak buruk bagi pemerintah. Dampak jangka panjang yang terjadi akibat pelayanan publik yang kurang, dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Mengingat unit pelayanan publik yang sangat beragam, maka untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional perlu dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat. Selama ini, survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan pedoman dari Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah dilaksanakan. Selain itu, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik dilakukan dengan memaksimalkan peran dari peneliti setempat. Oleh karenanya Polres Tegal melakukan kerjasama dengan Universitas Bhamada Slawi dalam melakukan survei kepuasan masyarakat ini. Selanjutnya Universitas Bhamada Slawi menunjuk Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat sebagai peneliti lokal. Proses pengambilan data kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode survei yang

dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Proses pelaksanaan yang dilakukan secara langsung menggunakan *paper* dan tidak langsung menggunakan media *google form* yang dibagikan secara online.

## **1.2 Tujuan**

Survei ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan SKCK dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Polres Tegal.

## **1.3 Sasaran**

- 1.3.1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan SKCK.
- 1.3.2. Mendorong penyelenggara pelayanan SKCK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 1.3.3. Mendorong penyelenggara pelayanan SKCK menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- 1.3.4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK.

## **1.4 Manfaat**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

- 1.4.1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- 1.4.2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 1.4.3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Polres Tegal.
- 1.4.4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Polres Tegal.
- 1.4.5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Polres Tegal dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
- 1.4.6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **1.5 Prinsip**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

#### **1.5.1. Transparan**

Hasil dari survei kepuasan masyarakat ini dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

#### **1.5.2. Partisipatif**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

#### **1.5.3. Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

#### **1.5.4. Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

#### **1.5.5. Keadilan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### **1.5.6. Netralitas**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## **BAB II**

### **TINJAUAN SURVEI**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup laporan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Tinjauan Survei, Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Pengolahan Data, Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat dan Kesimpulan dan Saran.

#### **2.2 Pengertian Umum**

Pengertian umum dari berbagai istilah yang digunakan dalam survei ini yaitu yang dimaksud dengan :

- 2.2.1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 2.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- 2.2.3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 2.2.4. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2.2.5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- 2.2.6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
- 2.2.7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

- 2.2.8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 2.2.9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 2.2.10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- 2.2.11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pelaksanaan survei sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- 2.2.12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2.2.13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

### **2.3 Unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat**

Unsur SKM dari survei yang dilakukan meliputi :

#### **2.1.1 Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### **2.1.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### **2.1.3 Waktu Penyelesaian**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### **2.1.4 Biaya/Tarif \*)**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### **2.1.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### **2.1.6 Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### **2.1.7 Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### **2.1.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### **2.1.9 Sarana dan prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

1. Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
2. Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

### **2.4 Persiapan Survei**

#### **2.4.1 Penetapan Pelaksana**

Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari: 1) Pengarah; 2) Pelaksana, meliputi ketua dan anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak-banyaknya 5 orang, dan 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu

dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

#### 2.4.2 Penyiapan Bahan Survei

##### 2.4.2.1 Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

##### 2.4.2.2 Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam 1) Bagian Pertama, pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei; 2) Bagian Kedua, pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei; 3) Bagian Ketiga, pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

## **BAB III**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **3.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkungan Polres Tegal pada tanggal 04 s/d 07 Desember 2023 di unit layanan SKCK dengan membagikan kuesioner kepada responden oleh peneliti. Kuesioner yang dibagikan menggunakan skala likert dengan jumlah pertanyaan 30 tentang pelayanan pembuatan SKCK di Polres Tegal. Metodologi survei meliputi pelaksana survei, tahapan survei, bentuk jawaban, pelaksanaan survei, unit layanan survei dan metode penelitian.

#### **3.2 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

##### **3.2.1 Pelaksana survei**

Pelaksana survei adalah unit independen yang sudah berpengalaman dalam bidang tersebut yang dilaksanakan oleh Perguruan Tinggi yang dilakukan melalui perjanjian kerjasama dengan Perguruan Tinggi yang tertulis dalam Perjanjian (MoU)

Perguruan Tinggi pelaksana survei adalah Universitas Bhamada Slawi yang selanjutnya mendeklegasikan tugas kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada masyarakat sebagai pelaksana survei dan peneliti.

##### **3.2.2 Tahapan survei**

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut 1) Menyusun instrumen survei; 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel; 3) Menentukan responden; 4) Melaksanakan survei; 5) Mengolah hasil survei; dan 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Instrumen pertanyaan yang dibuat dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada unsur dalam peraturan survei kepuasan masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan. Unsur pertanyaan meliputi :

- 1) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang informasi persyaratan pelayanan SKCK?

- 2) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan dalam mendapatkan dokumen persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan SKCK?
- 3) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan SKCK?
- 4) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan dalam proses pelayanan SKCK?
- 5) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang integrasi sistem pendaftaran, pembayaran, pemeriksaan, hingga penerbitan kartu SKCK?
- 6) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan dalam proses pelayanan SKCK?
- 7) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas kartu SKCK yang diterbitkan?
- 8) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan terhadap desain kartu SKCK yang diterbitkan?
- 9) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang diinformasikan dalam Pelayanan SKCK?
- 10) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang praktik pungli pada Pelayanan SKCK?
- 11) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan terhadap pembiayaan Pelayanan SKCK?
- 12) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang komitmen petugas dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan SKCK?
- 13) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang respon petugas dalam pelayanan SKCK?
- 14) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap petugas pelayanan SKCK dalam memperlakukan masyarakat tanpa memandang latar belakang sosial ekonomi dan SARA?
- 15) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian sikap dan perilaku petugas dalam melaksanakan standar pelayanan SKCK?
- 16) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang praktik percaloan dalam pelayanan SKCK?
- 17) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan terhadap sikap petugas pelayanan SKCK?
- 18) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan SKCK?
- 19) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan SKCK?

- 20) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap profesional yang ditampilkan petugas dalam memberikan pelayanan SKCK?
- 21) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan SKCK?
- 22) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas dalam melaksanakan standar pelayanan SKCK?
- 23) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan dalam pelayanan SKCK?
- 24) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang jumlah sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan SKCK?
- 25) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang fasilitas masyarakat yang menunjang pelayanan SKCK?
- 26) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang respon petugas dalam menindak lanjuti pengaduan pelayanan SKCK?
- 27) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan penanganan dalam tindak lanjut pengaduan pelayanan SKCK?
- 28) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan terhadap tindak lanjut atas pengaduan yang diberikan oleh masyarakat dalam pelayanan SKCK?
- 29) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kebermanfaatan penanganan pengaduan dikelola dengan pelayanan SKCK?
- 30) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sarana penanganan pengaduan yang ada dalam pelayanan SKCK?

### 3.2.3 Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban yang diajukan kepada responden pada setiap instrumen pertanyaan mengambarkan kualitas pelayanan yang ada di Unit Pelayanan SKCK Polres Tegal. Kategori jawaban yang diajukan kepada responden meliputi:

- a. Tidak Puas mempunyai nilai 1
- b. Cukup Puas mempunyai nilai 2
- c. Puas mempunyai nilai 3
- d. Sangat Puas mempunyai nilai 4

Persepsi penilaian dinilai berdasarkan pertanyaan yang diajukan kepada responden.

### 3.2.4 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan yang dilakukan oleh pelaksana survei dengan metode penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan SKCK Polres Tegal.

### 3.2.5 Unit Pelayanan yang dinilai.

Unit layanan yang dinilai pada survei kepuasan masyarakat ini adalah Unit Pelayanan SKCK di Polres Kabupaten Tegal.

## 3.3 Metode Penelitian

### 3.3.1 Metode penelitian

Pelaksanaan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu jawaban dari pilihan yang tersedia.

### 3.3.2 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dari hasil penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Unit Pelayanan SKCK Polres Tegal sebagai berikut:

#### 3.3.2.1 Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

$$P \text{ (populasi menyebar normal)} = Q = 0,5$$

$$d = 0,0$$

### 3.3.2.2 Waktu pelaksanaan pengumpulan data

Pelaksanaan pengumpulan data pada tanggal 04 s/d 07 Desember 2023 yang dilakukan dengan menyebarluaskan kuesioner ke masing-masing responden pada Unit Pelayanan SKCK Polres Tegal.

### 3.3.3 Pengolahan data

#### a. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan :  
nilai rata-rata tertimbang 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 di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\boxed{\text{SKM Unit pelayanan} \times 25}$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.1  
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

### b. Pengolahan data survei

Pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat yang diperoleh dilakukan pengolahan data menggunakan komputer. Data entry dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer atau sistem data base.

#### 3.3.4 Penyusunan Laporan Hasil Survei

Penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan menyampaikan hasil kegiatan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh peneliti. Hasil survei kepuasan masyarakat meliputi : temuan yang diperoleh peneliti selama kegiatan survei, pengumpulan data hasil survei dan hasil pengolahan data survei.

## **BAB IV**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI**

Survei kepuasan masyarakat pada layanan SKCK Polres Tegal telah dilaksanakan pada tanggal 4 sampai dengan 7 Desember 2023 oleh tim surveior dengan hasil sebagai berikut:

#### **4.1 Demografi Responden**

Data demografi responden yang meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin responden	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Laki-laki</b>	47	47,0
<b>Perempuan</b>	53	53,0
<b>Total</b>	100	100,0

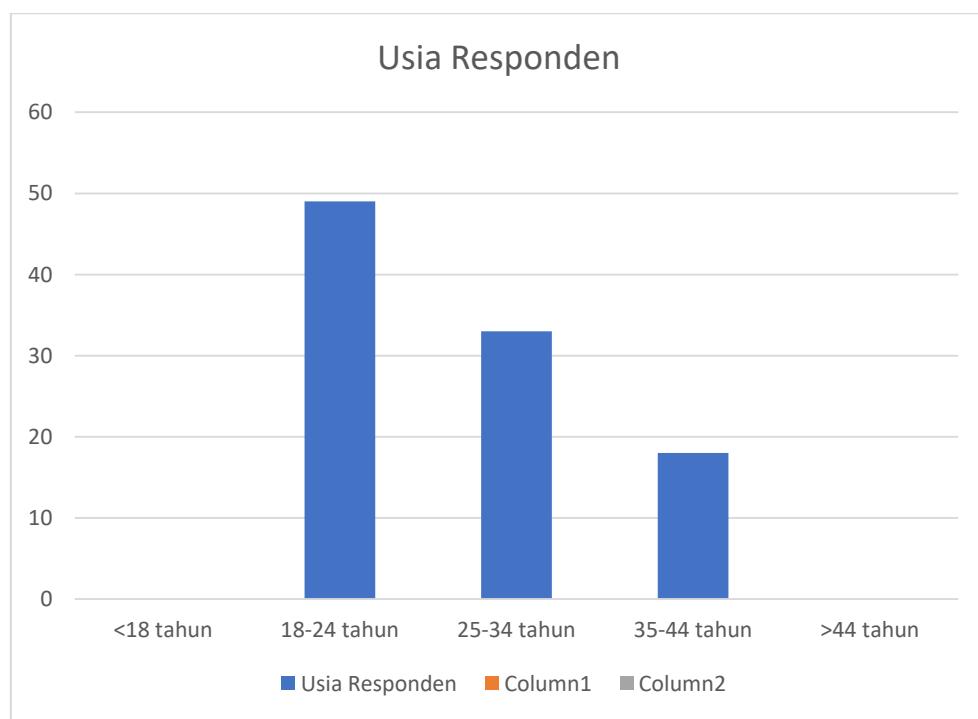


Grafik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil survei karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa dari 100 responden yang disurvei, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 53 orang atau sebesar 53,0%, sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 47 orang atau sebesar 47,0%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan SKCK mayoritas berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia

Usia responden	Jumlah	Prosentase (%)
< 18 tahun	0	0,0
18-24 tahun	49	49,0
25-34 tahun	33	33,0
35-44Tahun	18	18,0
>45 tahun	0	0,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>



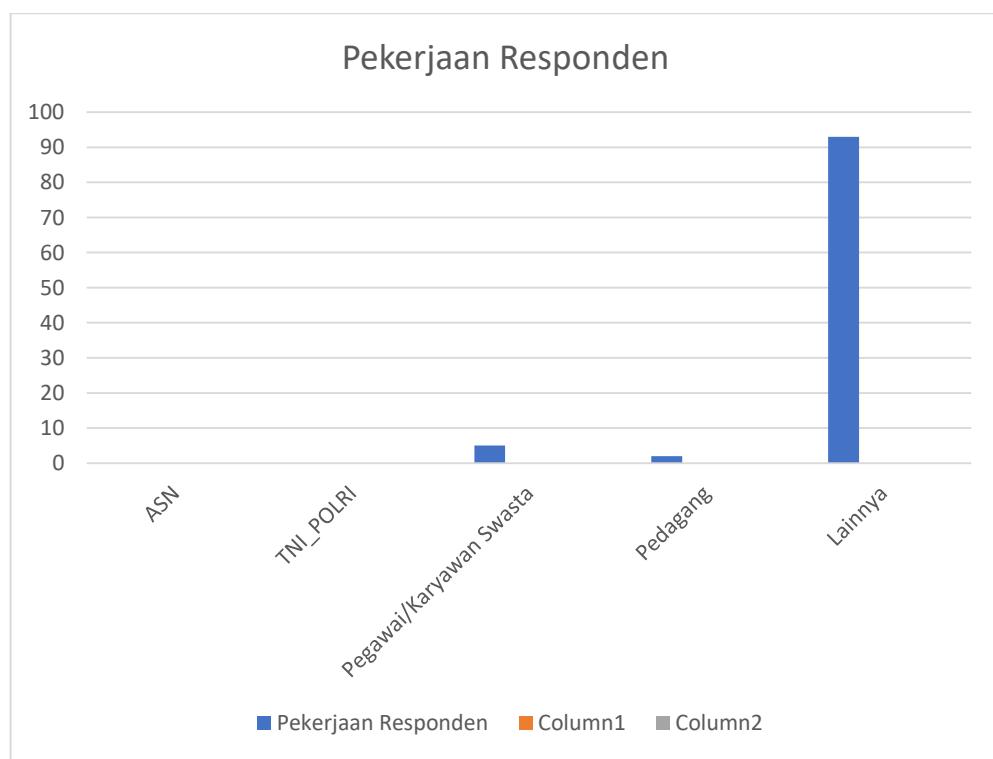
Grafik Responden berdasarkan Usia

Hasil survei karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebagian besar responden berusia 18 – 24 tahun yaitu sebanyak 49 orang

atau sebesar 49,0%, sedangkan responden yang berusia 25 – 34 tahun sebanyak 33 orang atau sebesar 33,0%, responden yang berusia 35 – 44 tahun sebanyak 18 orang atau sebesar 18,0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan SKCK didominasi oleh usia produktif dan tidak ada yang berusia di bawah 18 tahun ataupun di atas 45 tahun.

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan responden	Jumlah	Prosentase (%)
<b>ASN</b>	0	0,0
<b>TNI – Polri</b>	0	0,0
<b>Pegawai/ Karyawan Swasta</b>	5	5,0
<b>Pedagang</b>	2	2,0
<b>Lainnya</b>	93	93,0
<b>Total</b>	100	100,0



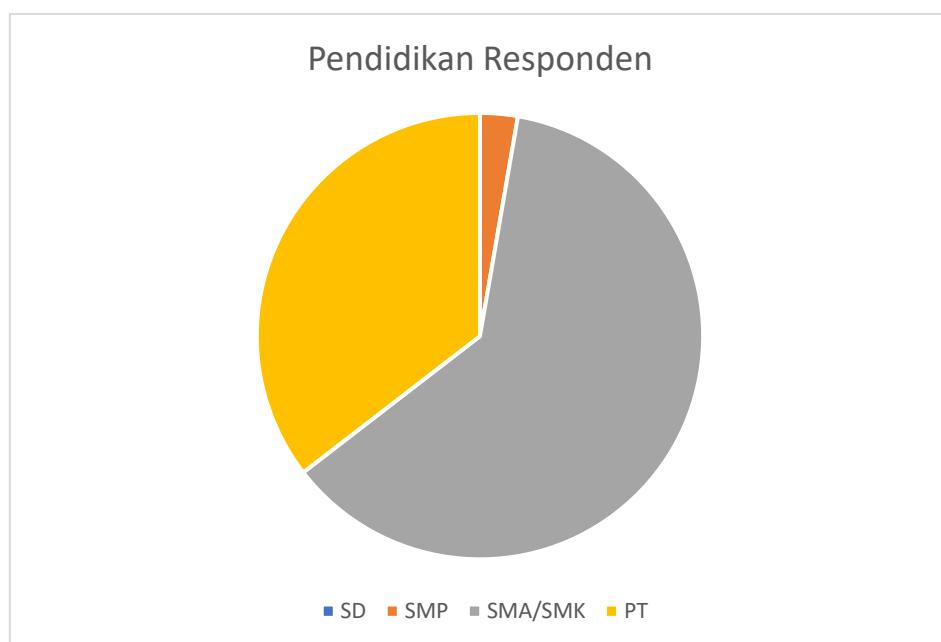
Grafik Responden berdasarkan Pekerjaan

Hasil survei karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa dari 100 responden, sebagian besar responden memiliki pekerjaan lainnya yang tidak termasuk ke

dalam profesi ASN, TNI/Polri, Pegawai, maupun pedagang yaitu sebanyak 93 orang atau sebesar 93,0%, sedangkan responden yang bekerja sebagai pegawai/karyawan swasta yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 5,0%, dan responden yang bekerja sebagai pedagang yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 2,0%. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan SKCK mayoritas bekerja pada kategori lainnya yang tidak termasuk ke dalam profesi ASN, TNI/Polri, Pegawai/Karyawan swasta, maupun pedagang. Sebagian besar pengurusan SKCK yang dilakukan oleh masyarakat digunakan untuk mencari pekerjaan dan persyaratan lainnya.

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Pekerjaan responden	Jumlah	Prosentase (%)
<b>SD</b>	0	0,0
<b>SMP</b>	3	3,0
<b>SMA/SMK</b>	68	68,0
<b>PT</b>	29	29,0
<b>Total</b>	100	100,0



Grafik Responden berdasarkan Pendidikan

Hasil survei karakteristik responden berdasarkan pendidikan diketahui bahwa dari 100 responden, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK Sederajat yaitu sebanyak 68 orang atau sebesar 68,0%, responden yang memiliki pendidikan terakhir Perguruan Tinggi yaitu sebanyak 29 orang atau

sebesar 29,0%, sedangkan responden yang memiliki pendidikan terakhir SMP yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan SKCK di Polres Tegal mayoritas berpendidikan SMA/SMK/Sederajat

## 4.2 Hasil Survei

### 4.2.1 Hasil survei tiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di layanan SKCK

Tabel 4.5 Hasil Survei Tiap Unsur SKM di Layanan SKCK

Unsur	Kategori Survei Kepuasan								Jumlah	%
	Sangat Puas	%	Puas	%	Cukup Puas	%	Tidak Puas	%		
Kesesuaian persyaratan SKCK	98	98	2	2	0	0	0	0	100	100
Prosedur Pelayanan SKCK	92	92	7	7	1	1	0	0	100	100
Produk Layanan SKCK	98	98	2	2	0	0	0	0	100	100
Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	83	83	17	17	0	0	0	0	100	100
Perilaku Petugas Layanan SKCK	77	77	22	22	1	1	0	0	100	100
Kompetensi Petugas SKCK	53	53	47	47	0	0	0	0	100	100
Penanganan Pengaduan	93	93	7	7	0	0	0	0	100	100
Kualitas Sarana dan Prasarana	93	93	7	7	0	0	0	0	100	100

### 4.2.2 Nilai rata-rata dari tiap unsur Pelayanan SKCK di Polres Tegal sebagai berikut:

Tabel 4.6 Rata-rata nilai dari tiap unsur yang ditanyakan pada SKM di Layanan SKCK

Jumlah Responden		Nilai Rata-Rata Tiap Unsur								
100	1	2	3	4	5	6	7	8		
	Kesesuaian	Prosedur	Produk	Kesesuaian/	Perilaku	Kompe	Penanganan	Kualitas		

	Persyaratan	Pelayanan	Layanan	Kewajaran Biaya	Petugas Layanan	tensi Petugas	Pengaduan	Sarana dan Prasarana
	3,32	3,16	3,32	3,18	3,17	3,22	3,17	3,17

Tabel 4.7 Nilai Konversi IKM dan Kinerja layanan SKCK Polres Tegal

Jenis Layanan	Nilai Konversi	Kinerja Layanan
Layanan SKCK	80,08	Baik

### 4.3 Analisis Hasil Survei

#### 4.3.1 Data Demografi Masyarakat

Berdasarkan data hasil survei diketahui bahwa responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat pada layanan STNK di SAMSAT Polres Tegal berjumlah 100 orang, dengan hasil mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 53 orang (53,0%). Selain itu responden didominasi oleh masyarakat yang berusia 18 – 24 tahun yaitu sebanyak 49 orang (49,0%). Mayoritas responden memiliki status pekerjaan pada kategori lainnya artinya tidak termasuk ke dalam profesi ASN, TNI/Polri, Pegawai/Karyawan swasta, maupun pedagang sebagai Pegawai/Karyawan Swasta yaitu sebanyak 93 orang (93,0%). Serta, sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA/SMK/Sederajat yaitu sebanyak 68 orang (68,0%).

#### 4.3.2 Kepuasan Masyarakat terhadap Persyaratan Pengurusan SKCK

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terdapat Pelayanan SKCK di Polres Tegal pada unsur Persyaratan Pengurusan SKCK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Layanan Persyaratan Pengurusan SKCK di Polres Tegal yaitu sebanyak 98 orang (98%), dan sisanya yaitu 2 orang (2,0%) menyatakan Puas terhadap Layanan Persyaratan Pengurusan SKCK di Polres Tegal.

Tabel 4.8 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Persyaratan Pengurusan SKCK

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
---------------------	--------	----------------

<b>Sangat Puas</b>	98	98,0
<b>Puas</b>	2	2,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Masyarakat berpendapat bahwa informasi tentang persyaratan pengurusan SKCK di Polres Tegal sudah sangat tersedia. Selain itu, berdasarkan hasil pengisian kuesioner juga didapatkan bahwa masyarakat merasa sangat mudah mendapatkan dokumen persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan SKCK. Masyarakat juga berpendapat bahwa persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan SKCK sudah sangat sesuai.

#### 4.3.3 Kepuasan Masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan SKCK

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan SKCK di Polres Tegal pada unsur Prosedur Pelayanan SKCK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Prosedur Pelayanan SKCK di Polres Tegal yaitu sebanyak 92 orang (92,0%), dan terdapat 7 orang (7,0%) menyatakan Puas terhadap Prosedur Pelayanan SKCK yang sudah diberikan oleh Polres Tegal.

Tabel 4.9 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan SKCK

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	92	92,0
<b>Puas</b>	7	7,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Masyarakat berpendapat bahwa proses pelayanan SKCK di Polres Tegal sangat mudah untuk diikuti. Selain itu, berdasarkan hasil pengisian kuesioner juga masyarakat berpendapat bahwa proses pelayanan SKCK sangat terintegrasi mulai dari sistem pendaftaran, pemeriksaan, hingga penerbitan SKCK. Artinya secara

umum masyarakat merasa sangat puas terhadap prosedur pelayanan dalam pengurusan SKCK.

#### **4.3.4 Kepuasan Masyarakat terhadap Produk Pelayanan SKCK**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan SKCK di Polres Tegal pada unsur Produk Pelayanan SKCK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Produk SKCK di Polres Tegal yaitu sebanyak 98 orang (98,0%), dan terdapat 2 orang (2,0%) menyatakan Puas terhadap Produk Pelayanan SKCK yang sudah diberikan oleh Polres Tegal.

Tabel 4.10 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Produk layanan SKCK

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	98	98,0
<b>Puas</b>	2	2,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner didapatkan masyarakat berpendapat bahwa kualitas produk SKCK di Polres Tegal sangat baik. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa sangat puas terhadap desain SKCK. Artinya secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap produk pelayanan SKCK yang diterbitkan oleh Polres Tegal.

#### **4.3.5 Kepuasan Masyarakat terhadap Biaya Pelayanan SKCK**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan SKCK di Polres Tegal pada unsur Biaya Pelayanan SKCK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap kesesuaian Biaya yang dibutuhkan dalam Pelayanan SKCK di Polres Tegal yaitu sebanyak 83 orang (83,0%), dan terdapat 17 orang (17,0%) menyatakan Puas terhadap Biaya Pelayanan SKCK yang ada di Polres Tegal.

Tabel 4.11 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Biaya Pelayanan SKCK

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	83	83,0

<b>Puas</b>	17	17,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan hasil masyarakat berpendapat bahwa kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang diinformasikan dalam Pelayanan SKCK di Polres Tegal sudah sangat sesuai. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa dalam pelayana SKCK di Polres Tegal tidak ada praktik pungli. Secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap kewajaran atau kesesuaian biaya yang dikeluarkan dalam penerbitan SKCK di Polres Tegal.

#### 4.3.6 Kepuasan Masyarakat terhadap Perilaku Petugas Pelayanan SKCK

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan SKCK di SAMSAT Polres Tegal pada unsur Perilaku Petugas Pelayanan SKCK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Perilaku Petugas Pelayanan SKCK di Polres Tegal yaitu sebanyak 77 orang (77,0%), terdapat 22 orang (22,0%) menyatakan Puas, dan juga terdapat 1 orang (1,0%) yang menyatakan Cukup Puas terhadap Perilaku Petugas Pelayanan SKCK di Polres Tegal.

Tabel 4.12 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Perilaku Petugas Pelayanan SKCK

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	77	77,0
<b>Puas</b>	22	22,0
<b>Cukup Puas</b>	1	1,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan hasil masyarakat berpendapat bahwa komitmen petugas Pelayanan SKCK di Polres Tegal dalam melayani masyarakat untuk mengurus SKCK sudah sangat tinggi. Selain itu, masyarakat juga

berpendapat bahwa respon petugas pelayanan SKCK di Polres Tegal sangat cepat, masyarakat merasa bahwa petugas pelayanan SKCK sangat adil dalam memperlakukan masyarakat tanpa memandang latar belakang sosial ekonomi dan SARA. Sikap dan perilaku petugas dianggap sudah sesuai dalam melaksanakan standar pelayanan, dan masyarakat juga berpendapat bahwa tidak ada praktik percaloan pada Pelayanan SKCK. Secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap sikap dan perilaku petugas pelayanan SKCK di Polres Tegal. Namun demikian, terdapat 1 orang yang menyatakan hanya cukup puas terhadap pelayanan SKCK di Polres Tegal. Walaupun hanya 1% tetapi hal ini dapat menjadikan masukan bagi petugas pelayanan SKCK untuk dapat meningkatkan mutu layanan yang diberikan khususnya perilaku petugas agar lebih responsif dan ramah dalam memberikan layanan.

#### **4.3.7 Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan SKCK**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan SKCK di Polres Tegal pada unsur Kompetensi Petugas Pelayanan SKCK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan SKCK di Polres Tegal yaitu sebanyak 53 orang (53,0%), dan terdapat 47 orang (47,0%) menyatakan Puas terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan SKCK di Polres Tegal.

Tabel 4.13 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan SKCK

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	53	53,0
<b>Puas</b>	47	47,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan hasil bahwa pendapat masyarakat tentang kemampuan petugas Pelayanan SKCK di Polres Tegal dalam melayani masyarakat untuk mengurus SKCK sudah sangat kompeten. Selain itu,

masyarakat juga berpendapat bahwa petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, masyarakat merasa bahwa petugas profesional dan terampil, serta masyarakat juga berpendapat bahwa kemampuan petugas Pelayanan SKCK di Polres Tegal sudah sangat sesuai. Secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap kompetensi petugas pelayanan SKCK di Polres Tegal.

#### **4.3.8 Kepuasan Masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana pada Pelayanan SKCK**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan SKCK di Polres Tegal pada unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan SKCK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Sarana dan Prasarana yang pada Pelayanan SKCK di SAMSAT Polres Tegal yaitu sebanyak 93 orang (93,0%), dan terdapat responden yang menyatakan Puas sebanyak 7 orang (7,0%) terhadap Sarana dan Prasarana pada Pelayanan SKCK di Polres Tegal.

Tabel 4.13 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap terhadap Sarana dan Prasarana pada Pelayanan SKCK di Polres Tegal

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	93	93,0
<b>Puas</b>	7	7,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	140	100,0

Berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan hasil bahwa pendapat masyarakat tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan dalam Pelayanan SKCK di Polres Tegal sudah sangat baik. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa jumlah sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan SKCK sangat mencukupi, masyarakat merasa bahwa fasilitas yang menunjang pelayanan SKCK sudah sangat memadai. Secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap sarana dan prasarana yang terdapat pelayanan SKCK di Polres Tegal.

#### **4.3.9 Kepuasan Masyarakat terhadap Penanganan Pengaduan pada Pelayanan SKCK**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan SKCK di Polres Tegal pada unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan SKCK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap penanganan pengaduan yang ada pada Pelayanan SKCK di Polres Tegal yaitu sebanyak 93 orang (93,0%), dan terdapat 7 orang (7,0%) menyatakan Puas terhadap terhadap penanganan pengaduan yang ada pada Pelayanan SKCK di Polres Tegal.

Tabel 4.14 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap terhadap Penangan Pengaduan pada Pelayanan SKCK

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	93	93,0
<b>Puas</b>	7	7,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	140	100,0

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner didapatkan bahwa pendapat masyarakat tentang respon petugas dalam menindak lanjuti pengaduan Pelayanan SKCK sangat baik. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa petugas sangat cepat dalam menindak lanjuti pengaduan masyarakat, masyarakat merasa sangat puas terhadap tindak lanjut yang diberikan petugas, masyarakat merasa fasilitas penanganan pengaduan yang dikelola pelayanan SKCK sangat bermanfaat. Secara umum, masyarakat merasa sangat puas terhadap fasilitas penanganan pengaduan yang terdapat pada pelayanan SKCK di Polres Tegal.

#### **4.3.10 Kepuasan Masyarakat terhadap Keseluruhan Pelayanan SKCK**

Hasil survei kepuasan masyarakat pada layanan SKCK di Polres Tegal pada 100 responden secara umum diperoleh hasil dengan nilai konversi 80,08 yang dikategorikan Baik. Masyarakat berpendapat bahwa seluruh unsur pelayanan yang ada di Unit Pelayanan SKCK sudah memuaskan, baik dari unsur persyaratan pengurusan SKCK, prosedur pelayanan SKCK, produk SKCK, kesesuaian biaya pengurusan SKCK, perilaku dan kompetensi petugas pelayanan SKCK, sarana

dan prasarana, serta fasilitas penanganan pengaduan. Hasil dari masing-masing unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah dari jawaban responden yaitu pada unsur prosedur pelayanan, hal ini yang perlu menjadi pertimbangan bagi penyelengara pelayanan agar lebih mempermudah sistem layanan dan integrasi dari sistem layanan SKCK, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan ini.

Dari ke 8 unsur layanan SKCK di Polres Tegal, masih ada responden yang menyatakan cukup puas terhadap layanan yang diberikan yaitu pada unsur Prosedur Pelayanan dan Perilaku Petugas Layanan dengan jumlah masing-masing 1 orang (1%). Hal ini dapat dijadikan masukan bagi petugas pemberi layanan untuk dapat meningkatkan mutu layanan yang diberikan terutama dalam perbaikan prosedur pelayanan dan perilaku petugas pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan. Prosedur pelayanan SKCK diharapkan dapat lebih sederhana dan sistematis untuk mempermudah masyarakat terutama masyarakat awam yang belum pernah mengurus SKCK. Petugas pelayanan diharapkan lebih ramah kepada masyarakat dan berespon lebih cepat terhadap keperluan masyarakat yang membutuhkan SKCK.

#### **4.4 Saran/ Masukan Pendapat Responden**

Selain menjawab pertanyaan dari item SKM, responden juga diminta untuk mengisi kolom saran/ masukan terhadap layanan SKCK yang diterima oleh masyarakat di lingkungan Polres Tegal. Mayoritas responden menyatakan puas dari layanan yang diberikan, dan memberikan saran yang positif untuk peningkatan layanan kedepannya yaitu tentang prosedur pelayanan pengurusan SKCK dan perilaku petugas pelayanan. Masyarakat memberikan masukan agar prosedur pelayanan SKCK diharapkan dapat lebih sederhana dan sistematis untuk mempermudah masyarakat terutama masyarakat awam yang belum pernah mengurus SKCK. Petugas pelayanan diharapkan lebih ramah kepada masyarakat dan berespon lebih cepat terhadap keperluan masyarakat yang membutuhkan SKCK. Masyarakat berharap ada perbaikan kualitas pelayanan ke depannya agar indeks kepuasan masyarakat dapat tercapai dengan sangat baik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil survei yang diperoleh di layanan SKCK Polres Tegal dapat disimpulkan bahwa dari 8 unsur yang ditanyakan kepada responden mayoritas responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas yaitu pada unsur kesesuaian persyaratan dan produk layanan. Selain itu, masyarakat juga merasa puas dengan layanan yang sudah diberikan, dan kinerja pelayanan yang diberikan sudah dalam kategori baik (80,08).

#### **5.2 Saran**

- 5.2.1 Dilakukannya rapat koordinasi untuk melakukan tindak lanjut dari hasil survei yang diperoleh.
- 5.2.2 Peningkatan layanan yang baik pada unsur yang masih memiliki nilai rata-rata terendah yaitu kemudahan dalam prosedur pelayanan SKCK yang diterima oleh masyarakat.

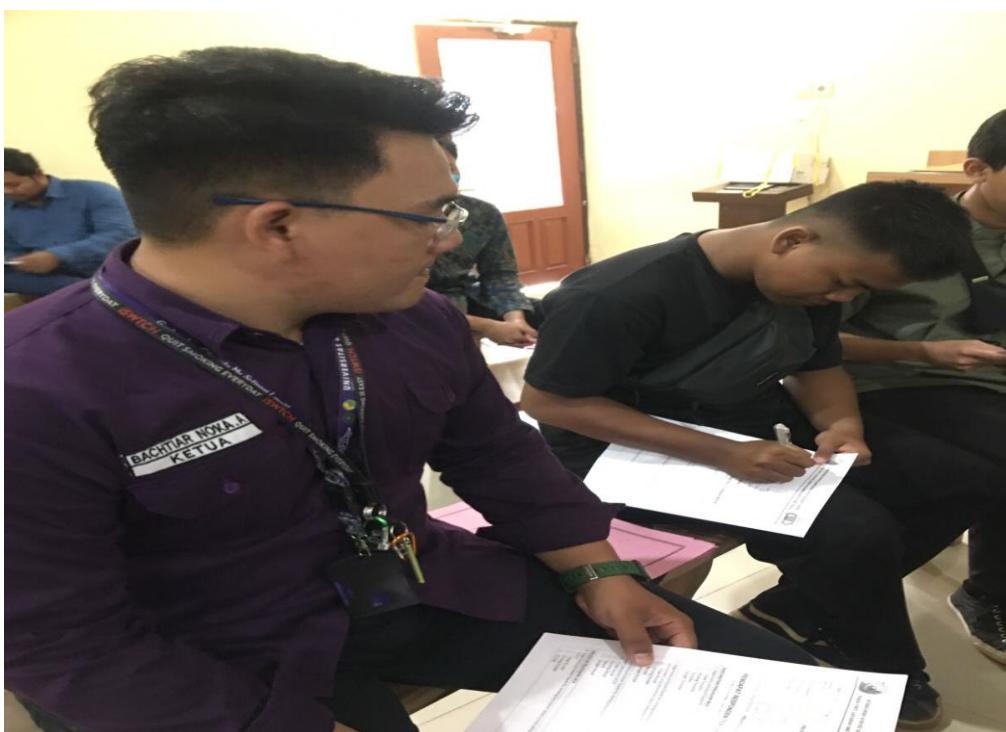
## DOKUMENTASI KEGIATAN



Gambar 1. Rapat Koordinasi Tim Survei



Gambar 2. Tim Survei melakukan Pengumpulan Data



Gambar 3. Tim Survei melakukan Pengumpulan Data





Gambar 4. Rapat Koordinasi dengan Tim Survei



Gambar 5. Koordinasi Peneliti dengan TIM Polres Tegal



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT PELAYANAN BPKB POLRES TEGAL TAHUN 2023

KERJASAMA  
UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI  
DENGAN POLRES TEGAL

Disusun Oleh:  
LEMBAGA PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)  
UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI  
Jl. Cut Nyak Dien, No. 16 Kalisapu, Kecamatan Slawi  
Kabupaten Tegal  
Kode Pos 52416



**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PADA UNIT PELAYANAN BPKB POLRES TEGAL**  
**TAHUN 2023**

Disusun Oleh :  
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat  
Universitas Bhamada Slawi

**KERJASAMA ANTARA UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI DENGAN**  
**POLRES TEGAL**  
**2023**

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>		
1	Judul	: <b>Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan BPKB Polres Tegal Tahun 2023</b>
2	Program Riset	: Kerjasama Universitas Bhamada Slawi dengan Polres Tegal
3	Ketua Pelaksana:	<p>a. Nama : Arif Rakhman, MAN.</p> <p>b. NIPY/NIDN : 1988.11.03.13.076/0611128801</p> <p>c. Pangkat/Golongan : Penata / III/c</p> <p>d. Jabatan : Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)</p> <p>e. Perguruan Tinggi : Universitas Bhamada Slawi</p>
4	Alamat Ketua Pelaksana :	<p>a. Alamat Kantor : Jl. Cut Nyak Dien No.16 Kalisapu, Kecamatan Slawi, Kabupaten Tegal, Kode Pos 52416</p> <p>b. No. Telp/Faks : (0283) 6197570-6197570, Fax. (0283) 6198450</p> <p>c. No.HP : (+62) 82134916054</p>
5	Jumlah Anggota Pelaksana	<p>a. Nama Anggota I : Dr. Risnanto, M.Kes</p> <p>b. Nama Anggota II : Khodijah, M.Kep.</p> <p>c. Nama Anggota III : Reno Arkan Pratama, S.M.</p>
6	Waktu Pelaksanaan	: Tahun 2023

Slawi, Januari 2024

Kepala LPPM  
Universitas Bhamada Slawi



Arif Rakhman, S.Kep.,Ns.,MAN  
NIPY: 1988.11.03.13.076

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala nikmat dan karunianya, sehingga kami dapat menyusun laporan survei kepuasan masyarakat unit pelayanan BPKB Polres Kabupaten Tegal Tahun 2023 sebagai bukti telah dilaksanakannya kegiatan survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan BPKB.

Kegiatan survei ini dilaksanakan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Polres Kabupaten Tegal. Pelaksana survei dilakukan oleh Perguruan Tinggi sebagai peneliti lokal. Polres Tegal bekerjasama dengan Universitas Bhamada Slawi dalam pelaksanaan survei yang tertulis dalam perjanjian kerjasama antara Polres Tegal dan Universitas Bhamada Slawi. Kami mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, baik ide, gagasan dan materi kepada :

1. AKBP Mochammad Sajarod Zakun, S.H.,S.I.K selaku Kepala Polres Tegal
2. Kepala Bagian Perencanaan Polres Tegal
3. Kepala Unit Pelayanan BPKB
4. Dr. Maufur, M.Pd selaku Rektor Universitas Bhamada Slawi
5. Dr. Risnanto, M.Kes selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik
6. Arif Rakhman, MAN selaku Kepala LPPM Universitas Bhamada Slawi
7. Semua pihak yang telah ikut berkontribusi dalam kegiatan ini

Kami berharap laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat menjadi rujukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Polres Tegal. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan, maka kami berharap saran dan kritik pembaca sehingga dapat lebih baik.

Slawi, Desember 2023

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	2
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	3
<b>DAFTAR ISI.....</b>	4
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	5
1.1 <b>Latar Belakang.....</b>	5
1.2 <b>Tujuan .....</b>	6
1.3 <b>Sasaran.....</b>	6
1.4 <b>Manfaat.....</b>	6
1.5 <b>Prinsip .....</b>	7
<b>BAB II TINJAUAN SURVEI.....</b>	8
2.1 <b>Ruang Lingkup.....</b>	8
2.2 <b>Pengertian Umum .....</b>	8
2.3 <b>Unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat .....</b>	9
2.4 <b>Persiapan Survei .....</b>	10
<b>BAB III METODOLOGI SURVEI .....</b>	12
3.1 <b>Ruang Lingkup.....</b>	12
3.2 <b>Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....</b>	12
3.3 <b>Metode Penelitian.....</b>	15
<b>BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI .....</b>	18
4.1 <b>Demografi Responden.....</b>	18
4.2 <b>Hasil Survei .....</b>	22
4.3 <b>Analisis Hasil Survei .....</b>	23
4.4 <b>Saran/Masukan Pendapat Responden.....</b>	30
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	32
5.1 <b>Kesimpulan.....</b>	32
5.2 <b>Saran .....</b>	32

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan polri mendapatkan perhatian khusus dalam pelaksanaannya. Kemajuan teknologi serta tuntutan masyarakat mempunyai atensi dalam penyelenggaraannya yang diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Kualitas kinerja pelayanan publik dalam berbagai kehidupan bertujuan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu perlu dilakukan peningkatan yang berkesinambungan dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa (baik online maupun offline) dan media sosial. Keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan cepat dan tepat akan memberikan dampak buruk bagi pemerintah. Dampak jangka panjang yang terjadi akibat pelayanan publik yang kurang, dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Mengingat unit pelayanan publik yang sangat beragam, maka untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional perlu dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat. Selama ini, survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan pedoman dari Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah dilaksanakan. Selain itu, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik dilakukan dengan memaksimalkan peran dari peneliti setempat. Oleh karenanya Polres Tegal melakukan kerjasama dengan Universitas Bhamada Slawi dalam melakukan survei

kepuasan masyarakat ini. Selanjutnya Universitas Bhamada Slawi menunjuk Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat sebagai peneliti lokal. Proses pengambilan data kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode survei yang dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Proses pelaksanaan yang dilakukan secara langsung menggunakan *paper* dan tidak langsung menggunakan media *google form* yang dibagikan secara online.

## **1.2 Tujuan**

Survei ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan BPKB dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Polres Tegal.

## **1.3 Sasaran**

- 1.3.1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan BPKB.
- 1.3.2. Mendorong penyelenggara pelayanan BPKB dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 1.3.3. Mendorong penyelenggara pelayanan BPKB menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- 1.3.4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPKB.

## **1.4 Manfaat**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

- 1.4.1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- 1.4.2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 1.4.3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Polres Tegal.

- 1.4.4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Polres Tegal.
- 1.4.5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Polres Tegal dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
- 1.4.6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **1.5 Prinsip**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

### **1.5.1. Transparan**

Hasil dari survei kepuasan masyarakat ini dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

### **1.5.2. Partisipatif**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

### **1.5.3. Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

### **1.5.4. Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

### **1.5.5. Keadilan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### **1.5.6. Netralitas**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## **BAB II**

### **TINJAUAN SURVEI**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup laporan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Tinjauan Survei, Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Pengolahan Data, Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat dan Kesimpulan dan Saran.

#### **2.2 Pengertian Umum**

Pengertian umum dari berbagai istilah yang digunakan dalam survei ini yaitu yang dimaksud dengan :

- 2.2.1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 2.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- 2.2.3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 2.2.4. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2.2.5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- 2.2.6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
- 2.2.7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

- 2.2.8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 2.2.9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 2.2.10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- 2.2.11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pelaksanaan survei sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- 2.2.12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2.2.13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

### **2.3 Unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat**

Unsur SKM dari survei yang dilakukan meliputi :

#### **2.3.1 Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### **2.3.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### **2.3.3 Waktu Penyelesaian**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### **2.3.4 Biaya/Tarif \*)**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### **2.3.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### **2.3.6 Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### **2.3.7 Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### **2.3.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### **2.3.9 Sarana dan prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

1. Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
2. Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

### **2.4 Persiapan Survei**

#### **2.4.1 Penetapan Pelaksana**

Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari: 1) Pengarah; 2) Pelaksana, meliputi ketua dan anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak-banyaknya 5 orang, dan 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

#### 2.4.2 Penyiapan Bahan Survei

##### 2.4.3.1 Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

##### 2.4.3.2 Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam 1) Bagian Pertama, pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei; 2) Bagian Kedua, pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei; 3) Bagian Ketiga, pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

## **BAB III**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **3.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkungan Polres Tegal pada tanggal 04 s/d 07 Desember 2023 di unit layanan BPKB dengan membagikan kuesioner kepada responden oleh peneliti. Kuesioner yang dibagikan menggunakan skala likert dengan jumlah pertanyaan 30 tentang pelayanan di BPKB Polres Tegal. Metodologi survei meliputi pelaksana survei, tahapan survei, bentuk jawaban, pelaksanaan survei, unit layanan survei dan metode penelitian.

#### **3.2 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

##### **3.1.1 Pelaksana survei**

Pelaksana survei adalah unit independen yang sudah berpengalaman dalam bidang tersebut yang dilaksanakan oleh Perguruan Tinggi yang dilakukan melalui perjanjian kerjasama dengan Perguruan Tinggi yang tertulis dalam Perjanjian (MoU)

Perguruan Tinggi pelaksana survei adalah Universitas Bhamada Slawi yang selanjutnya mendelegasikan tugas kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada masyarakat sebagai pelaksana survei dan peneliti.

##### **3.1.2 Tahapan survei**

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut 1) Menyusun instrumen survei; 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel; 3) Menentukan responden; 4) Melaksanakan survei; 5) Mengolah hasil survei; dan 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Instrumen pertanyaan yang dibuat dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada unsur dalam peraturan survei kepuasan masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan. Unsur pertanyaan meliputi :

- 1) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang informasi persyaratan pelayanan BPKB?

- 2) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan dalam mendapatkan dokumen persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan BPKB?
- 3) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan BPKB?
- 4) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan dalam proses pelayanan BPKB?
- 5) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang integrasi sistem pendaftaran, pembayaran, pemeriksaan, hingga penerbitan kartu (produk) BPKB?
- 6) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan dalam proses pelayanan BPKB?
- 7) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas kartu (produk) BPKB yang diterbitkan?
- 8) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan terhadap desain kartu (produk) BPKB yang diterbitkan?
- 9) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang diinformasikan dalam pelayanan BPKB?
- 10) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang praktik pungli pada pelayanan BPKB?
- 11) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan terhadap pembiayaan pelayanan BPKB?
- 12) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang komitmen petugas dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan BPKB?
- 13) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang respon petugas dalam pelayanan BPKB?
- 14) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap petugas pelayanan BPKB dalam memperlakukan masyarakat tanpa memandang latar belakang sosial ekonomi dan SARA?
- 15) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian sikap dan perilaku petugas dalam melaksanakan standar pelayanan BPKB?
- 16) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang praktik percaloan dalam pelayanan BPKB?
- 17) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan terhadap sikap petugas pelayanan BPKB?
- 18) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan BPKB?

- 19) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan BPKB?
- 20) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap profesional yang ditampilkan petugas dalam memberikan pelayanan BPKB?
- 21) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan BPKB?
- 22) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas dalam melaksanakan standar pelayanan BPKB?
- 23) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan dalam pelayanan BPKB?
- 24) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang jumlah sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan BPKB?
- 25) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang fasilitas masyarakat yang menunjang pelayanan BPKB?
- 26) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang respon petugas dalam menindak lanjuti pengaduan pelayanan BPKB?
- 27) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan penanganan dalam tindak lanjut pengaduan pelayanan BPKB?
- 28) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan terhadap tindak lanjut atas pengaduan yang diberikan oleh masyarakat dalam pelayanan BPKB?
- 29) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kebermanfaatan penanganan pengaduan dikelola dengan pelayanan BPKB?
- 30) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sarana penanganan pengaduan yang ada dalam pelayanan BPKB?

### 3.1.3 Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban yang diajukan kepada responden pada setiap instrumen pertanyaan mengambarkan kualitas pelayanan yang ada di Unit Pelayanan BPKB Polres Tegal. Kategori jawaban yang diajukan kepada responden meliputi:

- a. Tidak Puas mempunyai nilai 1
- b. Cukup Puas mempunyai nilai 2
- c. Puas mempunyai nilai 3
- d. Sangat Puas mempunyai nilai 4

Persepsi penilaian dinilai berdasarkan pertanyaan yang diajukan kepada responden.

### 3.1.4 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan yang dilakukan oleh pelaksana survei dengan metode penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan BPKB Polres Tegal.

### 3.1.5 Unit Pelayanan yang dinilai.

Unit layanan yang dinilai pada survei kepuasan masyarakat ini adalah Unit Pelayanan BPKB di Polres Kabupaten Tegal.

## 3.3 Metode Penelitian

### 3.1.6 Metode penelitian

Pelaksanaan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu jawaban dari pilihan yang tersedia.

### 3.1.7 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dari hasil penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Unit Pelayanan BPKB Polres Tegal sebagai berikut:

#### 3.1.7.1 Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 . N . P . Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 . P . Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel  
 λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
      taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %  
 N = populasi  
 P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5  
 d = 0,0

### 3.1.7.2 Waktu pelaksanaan pengumpulan data

Pelaksanaan pengumpulan data pada tanggal 04 s/d 07 Desember 2023 yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke masing-masing responden pada Unit Pelayanan BPKB Polres Tegal.

### 3.1.8 Pengolahan data

#### a. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan :  
nilai rata-rata tertimbang 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 di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\boxed{\text{SKM Unit pelayanan} \times 25}$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.2

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan  
Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
			(x)	(y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

b. Pengolahan data survei

Pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat yang diperoleh dilakukan pengolahan data menggunakan komputer. Data entry dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer atau sistem data base.

### 3.1.9 Penyusunan laporan hasil survei

Penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan menyampaikan hasil kegiatan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh peneliti. Hasil survei kepuasan masyarakat meliputi : temuan yang diperoleh peneliti selama kegiatan survei, pengumpulan data hasil survei dan hasil pengolahan data survei.

## **BAB IV**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI**

Survei kepuasan masyarakat pada layanan BPKB Polres Tegal telah dilaksanakan pada tanggal 4 sampai dengan 7 Desember 2023 oleh tim surveior dengan hasil sebagai berikut:

#### **4.1 Demografi Responden**

Data demografi responden yang meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin responden	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-laki	81	81,0
Perempuan	19	19,0
Total	100	100,0

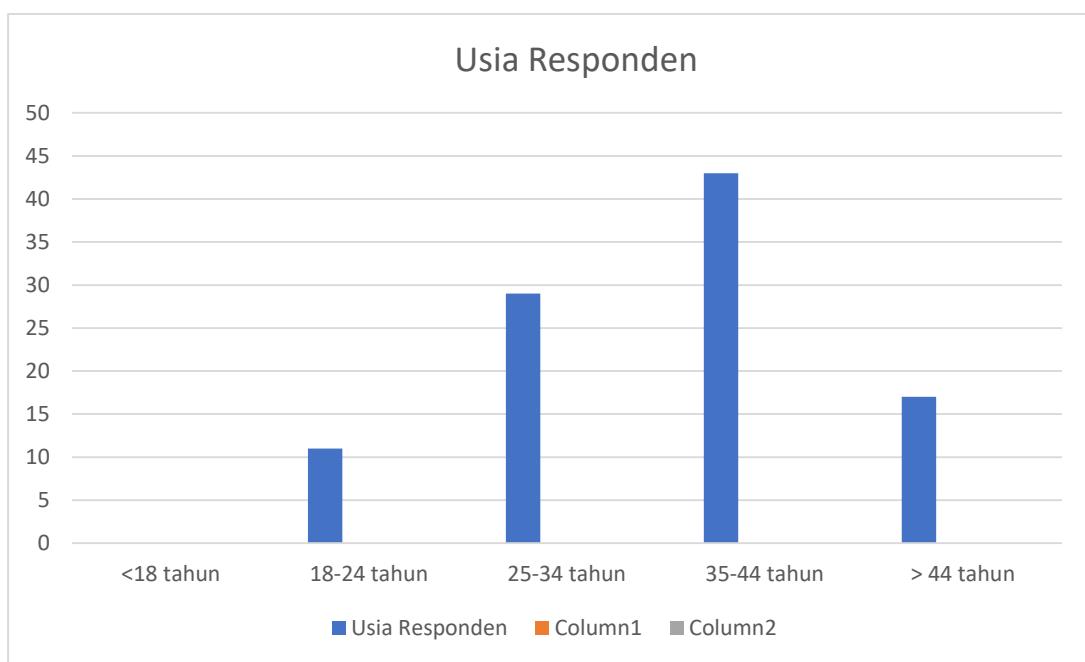


Grafik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil survei karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa dari 100 responden yang disurvei, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 81 orang atau sebesar 81,0%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 19,0%. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan BPKB mayoritas berjenis kelamin laki-laki

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia

Usia responden	Jumlah	Prosentase (%)
< 18 tahun	0	0,0
18-24 tahun	11	11,0
25-34 tahun	29	29,0
35-44 tahun	43	43,0
>44 tahun	17	17,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

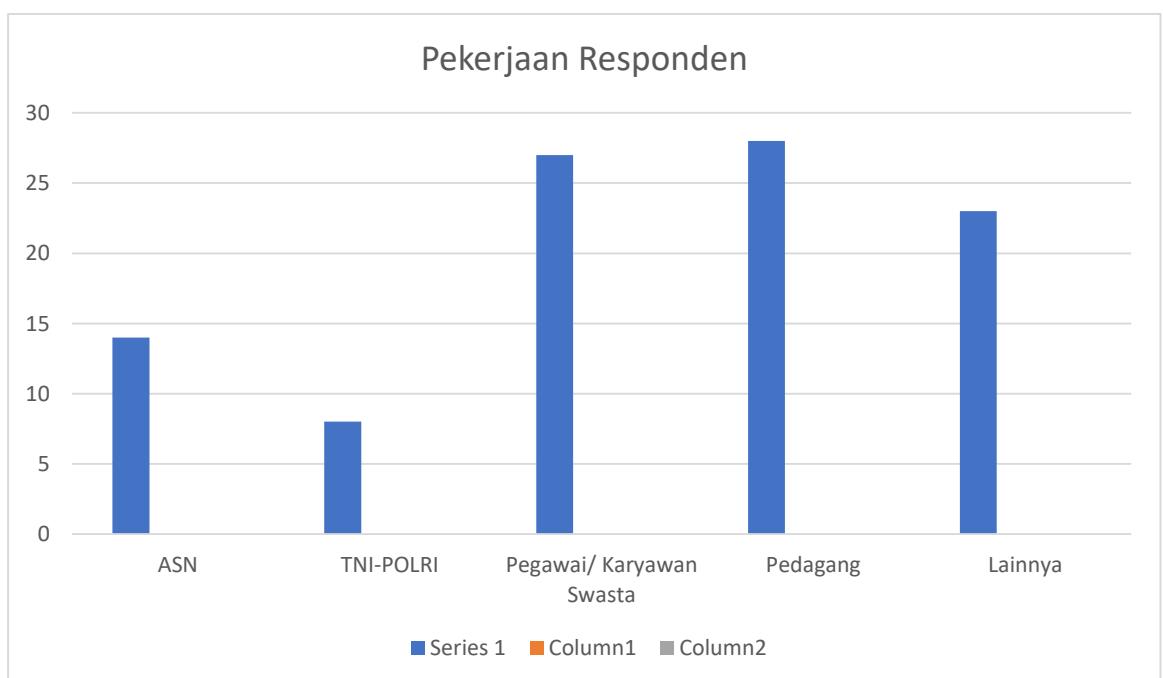


Grafik Responden Berdasarkan Usia

Hasil survei karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebagian besar responden berusia 35 – 44 tahun yaitu sebanyak 43 orang atau sebesar 43,0%, sedangkan responden yang berusia 25 – 34 tahun sebanyak 29 orang atau sebesar 29,0%, responden yang berusia lebih dari 44 tahun sebanyak 17 orang atau sebesar 17,0%, dan responden yang berusia 18 – 24 tahun sebanyak 11 orang atau sebesar 11,0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan BPKB didominasi oleh usia dewasa yaitu usia 35 – 44 tahun.

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan responden	Jumlah	Prosentase (%)
<b>ASN</b>	14	14,0
<b>TNI – Polri</b>	8	8,0
<b>Pegawai/ Karyawan Swasta</b>	27	27,0
<b>Pedagang</b>	28	28,0
<b>Lainnya</b>	23	23,0
<b>Total</b>	100	100,0

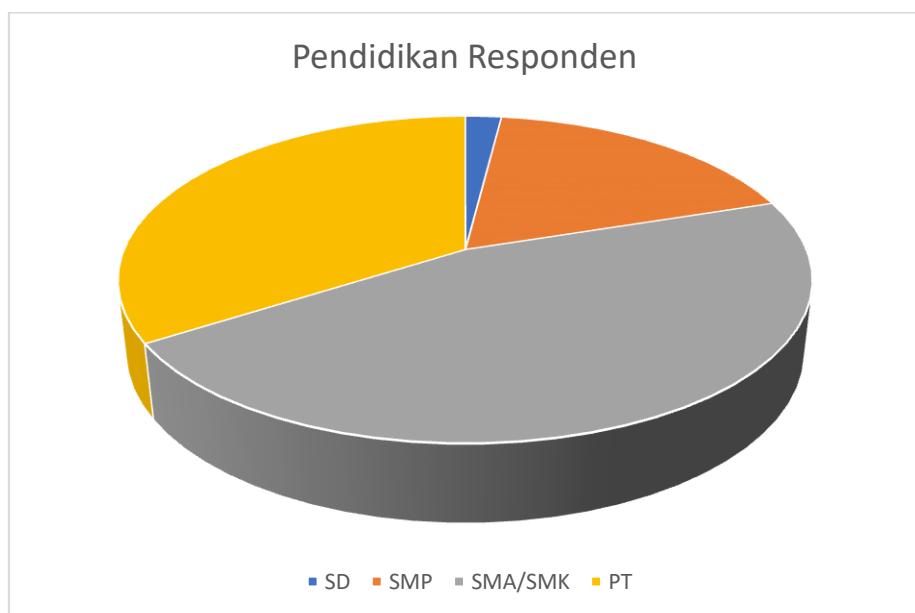


Grafik Responden berdasarkan Pekerjaan

Hasil survei karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa dari 100 responden, sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai pedagang yaitu sebanyak 28 orang atau sebesar 28,0%, sedangkan responden yang bekerja sebagai pegawai/karyawan swasta yaitu sebanyak 27 orang atau sebesar 27,0%, responden yang bekerja dalam kategori lainnya sebanyak 23 orang atau sebesar 23,0%, responden yang bekerja sebagai ASN sebanyak 14 orang atau sebesar 14,0%, dan responden yang bekerja sebagai TNI/Polri sebanyak 8 orang atau sebesar 8,0%. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan BPKB didominasi oleh masyarakat yang bekerja sebagai Pedagang.

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Pekerjaan responden	Jumlah	Prosentase (%)
<b>SD</b>	2	2,0
<b>SMP</b>	18	18,0
<b>SMA/SMK</b>	46	46,0
<b>PT</b>	34	34,0
<b>Total</b>	100	100,0



Grafik Responden berdasarkan Pendidikan

Hasil survei karakteristik responden berdasarkan pendidikan diketahui bahwa dari 100 responden, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK/Sederajat yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 46,0%, responden yang memiliki pendidikan terakhir Perguruan Tinggi yaitu sebanyak 34 orang atau sebesar 34,0%, sedangkan responden yang memiliki pendidikan terakhir SMP yaitu sebanyak 18 orang atau sebesar 18,0%, dan responden yang memiliki pendidikan terakhir SD yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 2,0%. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan BPKB di Polres Tegal mayoritas berpendidikan SMA/SMK/Sederajat

## 4.2 Hasil Survei

### 4.2.1 Hasil survei tiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di layanan BPKB

Tabel 4.5 Hasil Survei Tiap Unsur SKM di Layanan BPKB

Unsur	Kategori Survei Kepuasan								Jumlah	%
	Sangat Puas	%	Puas	%	Cukup Puas	%	Tidak Puas	%		
Kesesuaian persyaratan BPKB	100	100	0	0	0	0	0	0	100	100
Prosedur Pelayanan BPKB	89	89	11	11	0	0	0	0	100	100
Produk Layanan BPKB	100	100	0	0	0	0	0	0	100	100
Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	90	90	10	10	0	0	0	0	100	100
Perilaku Petugas Layanan BPKB	84	84	16	16	0	0	0	0	100	100
Kompetensi Petugas BPKB	85	85	15	15	0	0	0	0	100	100
Penanganan Pengaduan	93	93	6	6	1	1	0	0	100	100
Kualitas Sarana dan Prasarana	37	37	63	63	0	0	0	0	100	100

### 4.2.2 Nilai rata-rata dari tiap unsur Pelayanan BPKB di Polres Tegal sebagai berikut :

Tabel 4.6 Rata-rata nilai dari tiap unsur yang ditanyakan pada SKM di Layanan BPKB

Jumlah Responden	Nilai Rata-Rata Tiap Unsur								
	1	2	3	4	5	6	7	8	
100	Kesesuaian Persyaratan	Prosedur Pelayanan	Produk Layanan	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	Perilaku Petugas Layanan	Kompetensi Petugas	Penanganan Pengaduan	Kualitas Sarana dan Prasarana	
	3,57	3,26	3,52	3,27	3,22	3,44	3,05	3,13	

Tabel 4.7 Nilai Konversi IKM dan Kinerja layanan BPKB Polres Tegal

Jenis Layanan	Nilai Konversi	Kinerja Layanan
Layanan BPKB	82,27	Baik

### 4.3 Analisis Hasil Survei

#### 4.3.1 Data Demografi Masyarakat

Berdasarkan data hasil survei diketahui bahwa responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat pada layanan BPKB di Polres Tegal berjumlah 100 orang, dengan hasil mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 81 orang (81,0%). Selain itu responden didominasi oleh masyarakat yang berusia 35 – 44 tahun yaitu sebanyak 43 orang (43,0%). Mayoritas responden bekerja sebagai Pedagang yaitu sebanyak 28 orang (28,0%). Serta, sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA/SMK/Sederajat yaitu sebanyak 43 orang (43,0%).

#### 4.3.2 Kepuasan Masyarakat terhadap Persyaratan Pengurusan BPKB

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terdapat Pelayanan BPKB di Polres Tegal pada unsur Persyaratan Pengurusan BPKB didapatkan bahwa seluruh masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Layanan Persyaratan Pengurusan BPKB di Polres Tegal yaitu sebanyak 100 orang (100%).

Tabel 4.8 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Persyaratan Pengurusan BPKB

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Puas	100	100,0
Puas	0	0,0
Cukup Puas	0	0,0
Tidak Puas	0	0,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Masyarakat berpendapat bahwa informasi tentang persyaratan pengurusan BPKB di Polres Tegal sudah sangat tersedia. Selain itu, berdasarkan hasil pengisian kuesioner juga didapatkan bahwa masyarakat merasa sangat mudah mendapatkan dokumen persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan BPKB. Masyarakat juga berpendapat bahwa persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan SKCK sudah sangat sesuai.

#### 4.3.3 Kepuasan Masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan BPKB

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan BPKB di Polres Tegal pada unsur Prosedur Pelayanan SKCK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Prosedur Pelayanan BPKB di Polres Tegal yaitu sebanyak 89 orang (89,0%), dan terdapat 11 orang (11,0%) menyatakan Puas terhadap Prosedur Pelayanan BPKB yang sudah diberikan oleh Polres Tegal.

Tabel 4.9 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan BPKB

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	89	89,0
<b>Puas</b>	11	11,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Masyarakat berpendapat bahwa proses pelayanan BPKB di Polres Tegal sangat mudah untuk diikuti. Selain itu, berdasarkan hasil pengisian kuesioner juga masyarakat berpendapat bahwa proses pelayanan BPKB sangat terintegrasi mulai dari sistem pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran, hingga penerbitan BPKB. Artinya secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap prosedur pelayanan dalam pengurusan BPKB.

#### **4.3.4 Kepuasan Masyarakat terhadap Produk Pelayanan BPKB**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan BPKB di Polres Tegal pada unsur Produk Pelayanan BPKB didapatkan bahwa seluruh masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Produk BPKB di Polres Tegal yaitu sebanyak 100 orang (100,0%).

Tabel 4.10 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Produk layanan BPKB

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	100	100,0
<b>Puas</b>	0	0,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner didapatkan masyarakat berpendapat bahwa kualitas produk BPKB di Polres Tegal sangat baik. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa sangat puas terhadap desain BPKB. Artinya secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap produk pelayanan BPKB yang diterbitkan oleh Polres Tegal.

#### **4.3.5 Kepuasan Masyarakat terhadap Biaya Pelayanan BPKB**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan BPKB di Polres Tegal pada unsur Biaya Pelayanan BPKB didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap kesesuaian Biaya yang dibutuhkan dalam Pelayanan BPKB di Polres Tegal yaitu sebanyak 90 orang (90,0%), dan terdapat 10 orang (10,0%) menyatakan Puas terhadap Biaya Pelayanan BPKB yang ada di Polres Tegal.

Tabel 4.11 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Biaya Pelayanan BPKB

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	90	90,0
<b>Puas</b>	10	10,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan hasil masyarakat berpendapat bahwa kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang diinformasikan dalam Pelayanan BPKB di Polres Tegal sudah sangat sesuai. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa dalam pelayana BPKB di Polres Tegal tidak ada praktek pungli. Secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap kewajaran atau kesesuaian biaya yang dikeluarkan dalam penerbitan BPKB di Polres Tegal.

#### 4.3.6 Kepuasan Masyarakat terhadap Perilaku Petugas Pelayanan BPKB

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan BPKB di Polres Tegal pada unsur Perilaku Petugas Pelayanan BPKB didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Perilaku Petugas Pelayanan BPKB di Polres Tegal yaitu sebanyak 84 orang (84,0%) dan terdapat 16 orang (16,0%) menyatakan Puas terhadap Perilaku Petugas Pelayanan BPKB di Polres Tegal.

Tabel 4.12 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Perilaku Petugas Pelayanan BPKB

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	84	84,0
<b>Puas</b>	16	16,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan hasil masyarakat berpendapat bahwa komitmen petugas Pelayanan BPKB di Polres Tegal dalam melayani masyarakat untuk mengurus BPKB sudah sangat tinggi. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa respon petugas pelayanan BPKB di Polres Tegal sangat cepat, masyarakat merasa bahwa petugas pelayanan BPKB sangat adil dalam memperlakukan masyarakat tanpa memandang latar belakang sosial ekonomi dan SARA. Sikap dan perilaku petugas dianggap sudah sesuai dalam melaksanakan standar pelayanan, dan masyarakat juga berpendapat bahwa tidak ada praktik percaloan pada Pelayanan BPKB. Secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap sikap dan perilaku petugas pelayanan BPKB di Polres Tegal.

#### **4.3.7 Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan BPKB**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan BPKB di Polres Tegal pada unsur Kompetensi Petugas Pelayanan BPKB didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan BPKB di Polres Tegal yaitu sebanyak 85 orang (85,0%), dan terdapat 15 orang (15,0%) menyatakan Puas terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan BPKB di Polres Tegal.

Tabel 4.13 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan BPKB

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	85	85,0
<b>Puas</b>	15	15,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan hasil bahwa pendapat masyarakat tentang kemampuan petugas Pelayanan BPKB di Polres Tegal dalam melayani masyarakat untuk mengurus BPKB sudah sangat

kompeten. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, masyarakat merasa bahwa petugas profesional dan terampil, serta masyarakat juga berpendapat bahwa kemampuan petugas Pelayanan BPKB di Polres Tegal sudah sangat sesuai. Secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap kompetensi petugas pelayanan BPKB di Polres Tegal.

#### **4.3.8 Kepuasan Masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana pada Pelayanan BPKB**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan BPKB di Polres Tegal pada unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan BPKB didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Puas terhadap Sarana dan Prasarana yang pada Pelayanan BPKB di Polres Tegal yaitu sebanyak 63 orang (63,0%), dan terdapat responden yang menyatakan Sangat Puas sebanyak 37 orang (37,0%) terhadap Sarana dan Prasarana pada Pelayanan BPKB di Polres Tegal.

Tabel 4.13 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap terhadap Sarana dan Prasarana pada Pelayanan BPKB di Polres Tegal

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	37	37,0
<b>Puas</b>	63	63,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	140	100,0

Berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan hasil bahwa pendapat masyarakat tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan dalam Pelayanan BPKB di Polres Tegal sudah baik. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa jumlah sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan BPKB mencukupi, masyarakat merasa bahwa fasilitas yang menunjang pelayanan BPKB sudah memadai. Secara umum masyarakat merasa puas terhadap sarana dan prasarana yang terdapat pelayanan BPKB di Polres Tegal.

#### **4.3.9 Kepuasan Masyarakat terhadap Penanganan Pengaduan pada Pelayanan BPKB**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan BPKB di Polres Tegal pada unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan BPKB didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap penanganan pengaduan yang ada pada Pelayanan BPKB di Polres Tegal yaitu sebanyak 93 orang (93,0%), dan terdapat 6 orang (6,0%) menyatakan Puas, serta 1 orang (1,0%) menyatakan cukup puas terhadap terhadap penanganan pengaduan yang ada pada Pelayanan BPKB di Polres Tegal.

Tabel 4.14 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap terhadap Penangan Pengaduan pada Pelayanan BPKB

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	93	93,0
<b>Puas</b>	6	6,0
<b>Cukup Puas</b>	1	1,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	140	100,0

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner didapatkan bahwa pendapat masyarakat tentang respon petugas dalam menindak lanjuti pengaduan Pelayanan BPKB sangat baik. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa petugas sangat cepat dalam menindak lanjuti pengaduan masyarakat, masyarakat merasa sangat puas terhadap tindak lanjut yang diberikan petugas, masyarakat merasa fasilitas penanganan pengaduan yang dikelola pelayanan BPKB sangat bermanfaat. Secara umum, masyarakat merasa sangat puas terhadap fasilitas penanganan pengaduan yang terdapat pada pelayanan BPKB di Polres Tegal.

#### **4.3.10 Kepuasan Masyarakat terhadap Keseluruhan Pelayanan BPKB**

Hasil survei kepuasan masyarakat pada layanan BPKB di Polres Tegal pada 100 responden secara umum diperoleh hasil dengan nilai konversi 82,27 yang dikategorikan Baik. Artinya Pelayanan BPKB yang dikelola oleh Polres Tegal dinilai oleh masyarakat sebagai pelayanan publik yang baik. Masyarakat berpendapat bahwa seluruh unsur pelayanan yang ada di Unit Pelayanan BPKB sudah memuaskan, baik dari unsur persyaratan pengurusan BPKB, prosedur pelayanan BPKB, produk BPKB, kesesuaian biaya pengurusan BPKB, perilaku dan kompetensi petugas pelayanan BPKB, sarana dan prasarana, serta fasilitas penanganan pengaduan. Hasil dari masing-masing unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah dari jawaban responden yaitu pada unsur pada unsur kulitas sarana dan prasarana layanan, hal ini yang perlu menjadi pertimbangan bagi penyelengara pelayanan agar lebih meningkatkan kualitas sarana prasarana pada pelayanan BPKB dengan cara memperbaiki ruangan dan fasilitas umum yang dapat digunakan oleh masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan ini.

Dari ke 8 unsur layanan BPKB di Polres Tegal masih ada responden yang menyatakan cukup puas terhadap layanan yang diberikan yaitu pada unsur penanganan pengaduan dengan jumlah 1 orang (1%). Hal ini dapat dijadikan saran dalam pengembangan dan peningkatan layanan dari petugas BPKB sehingga dapat meningkatkan mutu layanan yang diberikan terutama dalam perbaikan penanganan pengaduan dari masyarakat yang menerima layanan. Penanganan pengaduan diharapkan dapat dengan mudah diakses dan ditindaklanjuti oleh petugas sehingga masyarakat merasa dapat memberikan saran masukan yang membangun demi peningkatan pelayanan Polres Tegal khususnya pada pelayanan BPKB.

#### **4.4 Saran/ Masukan Pendapat Responden**

Selain menjawab pertanyaan dari item SKM, responden juga diminta untuk mengisi kolom saran/ masukan terhadap layanan BPKB yang diterima oleh masyarakat di lingkungan Polres Tegal. Mayoritas responden menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan, dan memberikan saran yang positif untuk peningkatan layanan kedepannya yaitu tentang fasilitas sarana dan prasarana yang

ada pada layanan BPKB. Masyarakat memberikan masukan agar tempat ruang pengunjung lebih nyaman dengan dilengkapi buku bacaan, selain itu masyarakat juga berharap bahwa dalam pengambilan BPKB tidak hanya mengandalkan secarik kertas berstempel yang didapatkan oleh masyarakat karena rentan hilang atau rusak. Data pengurusan BPKB hendaknya dapat dibuat online sehingga masyarakat cukup menunjukkan nomor registrasi dan kartu identitas saja untuk mendapatkan BPKB baru atau perubahan data BPKB. Selain itu, masyarakat juga memberikan saran agar penanganan pengaduan dibuat lebih ramah dan transparan baik secara sistem online maupun offline, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengutarakan pengaduannya serta dapat memberikan masukan yang baik untuk pelayanan yang lebih memuaskan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil survei yang diperoleh di layanan BPKB Polres Tegal dapat disimpulkan bahwa dari 8 unsur yang ditanyakan kepada responden mayoritas responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas yaitu pada unsur kesesuaian persyaratan dan produk layanan. Selain itu, masyarakat juga merasa puas dengan layanan yang sudah diberikan, dan kinerja pelayanan yang diberikan sudah dalam kategori baik (82,277).

#### **5.2 Saran**

- 5.2.1 Dilakukannya rapat koordinasi untuk melakukan tindak lanjut dari hasil survei yang diperoleh.
- 5.2.2 Peningkatan layanan yang baik pada unsur yang masih memiliki nilai rata-rata terendah yaitu penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana yang diterima masyarakat dalam pelayanan BPKB.

## DOKUMENTASI KEGIATAN



Gambar 1. Rapat Koordinasi Kegiatan Survei



Gambar 2. Tim Survei melakukan Pengumpulan Data



Gambar 3. Tim Survei melakukan Pengumpulan Data



Gambar 4. Rapat Koordinasi dengan Tim Survei



Gambar 5. Koordinasi Peneliti dengan TIM Polres Tegal



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT PELAYANAN STNK POLRES TEGAL TAHUN 2023

KERJASAMA  
UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI  
DENGAN POLRES TEGAL

Disusun Oleh:  
LEMBAGA PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)  
UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI  
Jl. Cut Nyak Dien, No. 16 Kalisapu, Kecamatan Slawi  
Kabupaten Tegal  
Kode Pos 52416

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT PELAYANAN STNK POLRES  
KABUPATEN TEGAL  
TAHUN 2023**

Disusun Oleh :  
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat  
Universitas Bhamada Slawi

**KERJASAMA ANTARA UNIVERSITAS BHAMADA SLAWI DENGAN POLRES  
KABUPATEN TEGAL  
2023**

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>		
1	Judul	: <b>Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan SAMSAT Tegal Tahun 2023</b>
2	Program Riset	: Kerjasama Universitas Bhamada Slawi dengan Polres Tegal
3	Ketua Pelaksana:	<p>a. Nama : Arif Rakhman, MAN.</p> <p>b. NIPY/NIDN : 1988.11.03.13.076/0611128801</p> <p>c. Pangkat/Golongan : Penata / III/c</p> <p>d. Jabatan : Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)</p> <p>e. Perguruan Tinggi : Universitas Bhamada Slawi</p>
4	Alamat Ketua Pelaksana:	<p>a. Alamat Kantor : Jl. Cut Nyak Dien No.16 Kalisapu, Kecamatan Slawi, Kabupaten Tegal, Kode Pos 52416</p> <p>b. No. Telp/Faks : (0283) 6197570-6197570, Fax. (0283) 6198450</p> <p>c. No.HP : (+62) 82134916054</p>
5	Jumlah Anggota Pelaksana	<p>a. Nama Anggota I : Dr. Risnanto, M.Kes</p> <p>b. Nama Anggota II : Khodijah, M.Kep.</p> <p>c. Nama Anggota III : Reno Arkam P., S.M.</p>
6	Waktu Pelaksanaan	: Tahun 2023

Slawi, Januari 2024

Kepala LPPM  
Universitas Bhamada Slawi



Arif Rakhman, S.Kep.,Ns.,MAN  
NIPY: 1988.11.03.13.076

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala nikmat dan karunianya, sehingga kami dapat menyusun laporan survei kepuasan masyarakat unit pelayanan SAMSAT Kabupaten Tegal Tahun 2023 sebagai bukti telah dilaksanakannya kegiatan survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan SAMSAT.

Kegiatan survei ini dilaksanakan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Polres Kabupaten Tegal. Pelaksana survei dilakukan oleh Perguruan Tinggi sebagai peneliti lokal. Polres Tegal bekerjasama dengan Universitas Bhamada Slawi dalam pelaksanaan survei yang tertulis dalam perjanjian kerjasama antara Polres Tegal dan Universitas Bhamada Slawi. Kami mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, baik ide, gagasan dan materi kepada :

1. AKBP Mochammad Sajarod Zakun, S.H.,S.I.K selaku Kepala Polres Tegal
2. Kepala Bagian Perencanaan Polres Tegal
3. Kepala Unit Pelayanan SAMSAT
4. Dr. Maufur, M.Pd selaku Rektor Universitas Bhamada Slawi
5. Dr. Risnanto, M.Kes selaku Wakil Rektor I Bidan Akademik
6. Arif Rakhman, MAN selaku Kepala LPPM Universitas Bhamada Slawi
7. Semua pihak yang telah ikut berkontribusi dalam kegiatan ini

Kami berharap laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat menjadi rujukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan SAMSAT Kabupaten Tegal. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan, maka kami berharap saran dan kritik pembaca sehingga dapat lebih baik.

Slawi, Desember 2023

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>1</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>2</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>0</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>0</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1    Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2    Tujuan .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3    Sasaran.....</b>	<b>2</b>
<b>1.4    Manfaat.....</b>	<b>2</b>
<b>1.5    Prinsip .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB II TINJAUAN SURVEI.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1    Ruang Lingkup.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2    Pengertian Umum .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3    Unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat .....</b>	<b>5</b>
<b>2.4    Persiapan Survei .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB III METODOLOGI SURVEI .....</b>	<b>8</b>
<b>3.1    Ruang Lingkup.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2    Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....</b>	<b>8</b>
<b>3.3    Metode Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI.....</b>	<b>14</b>
<b>4.1    Demografi Responden.....</b>	<b>14</b>
<b>4.2    Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan STNK.....</b>	<b>18</b>
<b>4.3    Analisis Hasil Survei .....</b>	<b>19</b>
<b>4.4    Saran/ Masukan Pendapat Responden.....</b>	<b>26</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>27</b>
<b>5.1    Kesimpulan.....</b>	<b>27</b>
<b>5.2    Saran .....</b>	<b>27</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan polri mendapatkan perhatian khusus dalam pelaksanaannya. Kemajuan teknologi serta tuntutan masyarakat mempunyai atensi dalam penyelenggaraannya yang diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Kualitas kinerja pelayanan publik dalam berbagai kehidupan bertujuan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu perlu dilakukan peningkatan yang berkesinambungan dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa (baik online maupun offline) dan media sosial. Keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan cepat dan tepat akan memberikan dampak buruk bagi pemerintah. Dampak jangka panjang yang terjadi akibat pelayanan publik yang kurang, dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Mengingat unit pelayanan publik yang sangat beragam, maka untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional perlu dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat. Selama ini, survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan pedoman dari Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan -7- Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah dilaksanakan. Selain itu, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik dilakukan dengan memaksimalkan peran dari peneliti setempat. Oleh karenanya Polres Tegal melakukan kerjasama dengan Universitas Bhamada Slawi dalam melakukan survei kepuasan masyarakat ini. Selanjutnya Universitas Bhamada Slawi menunjuk Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat sebagai peneliti lokal. Proses pengambilan data kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode survei yang dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada masyarakat secara langsung maupun

tidak langsung. Proses pelaksanaan yang dilakukan secara langsung menggunakan *paper* dan tidak langsung menggunakan media *google form* yang dibagikan secara online.

## **1.2 Tujuan**

Survei ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan STNK dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Polres Tegal.

## **1.3 Sasaran**

- 1.3.1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan STNK.
- 1.3.2. Mendorong penyelenggara pelayanan STNK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 1.3.3. Mendorong penyelenggara pelayanan STNK menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- 1.3.4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan STNK.

## **1.4 Manfaat**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

- 1.4.1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- 1.4.2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 1.4.3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Polres Tegal.
- 1.4.4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Polres Tegal.
- 1.4.5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Polres Tegal dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
- 1.4.6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **1.5 Prinsip**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

#### **1.5.1.Transparan**

Hasil dari survei kepuasan masyarakat ini dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

#### **1.5.2.Partisipatif**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

#### **1.5.3.Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

#### **1.5.4.Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

#### **1.5.5.Keadilan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### **1.5.6.Netralitas**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## **BAB II**

### **TINJAUAN SURVEI**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup laporan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Tinjauan Survei, Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Pengolahan Data, Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat dan Kesimpulan dan Saran.

#### **2.2 Pengertian Umum**

Pengertian umum dari berbagai istilah yang digunakan dalam survei ini yaitu yang dimaksud dengan :

- 2.2.1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 2.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- 2.2.3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 2.2.4. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2.2.5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- 2.2.6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
- 2.2.7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundangan-undangan.

- 2.2.8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 2.2.9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 2.2.10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- 2.2.11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pelaksanaan survei sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- 2.2.12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2.2.13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

### **2.3 Unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat**

Unsur SKM dari survei yang dilakukan meliputi :

#### **2.3.1 Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### **2.3.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### **2.3.3 Waktu Penyelesaian**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### **2.3.4 Biaya/Tarif \*)**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

### **2.3.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

### **2.3.6 Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

### **2.3.7 Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### **2.3.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### **2.3.9 Sarana dan prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

1. Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
2. Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

## **2.4 Persiapan Survei**

### **2.4.1 Penetapan Pelaksana**

Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari: 1) Pengarah; 2) Pelaksana, meliputi ketua dan anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak-banyaknya 5 orang, dan 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu

dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

#### 2.4.2 Persiapan Bahan Survei

##### 2.4.2.1 Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

##### 2.4.2.2 Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam 1) Bagian Pertama, pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei; 2) Bagian Kedua, pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei; 3) Bagian Ketiga, pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

## **BAB III**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **3.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkungan Polres Tegal pada tanggal 04 s/d 07 Desember 2023 pada unit layanan STNK di SAMSAT dengan membagikan kuesioner kepada responden oleh peneliti. Kuesioner yang dibagikan menggunakan skala likert dengan jumlah pertanyaan 30 tentang pelayanan di SAMSAT Polres Tegal. Metodologi survei meliputi pelaksana survei, tahapan survei, bentuk jawaban, pelaksanaan survei, unit layanan survei dan metode penelitian.

#### **3.2 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

##### **3.2.1 Pelaksana survei**

Pelaksana survei adalah unit independen yang sudah berpengalaman dalam bidang tersebut yang dilaksanakan oleh Perguruan Tinggi yang dilakukan melalui perjanjian kerjasama dengan Perguruan Tinggi yang tertulis dalam Perjanjian (MoU)

Perguruan Tinggi pelaksana survei adalah Universitas Bhamada Slawi yang selanjutnya mendelegasikan tugas kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada masyarakat sebagai pelaksana survei dan peneliti.

##### **3.2.2 Tahapan survei**

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut 1) Menyusun instrumen survei; 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel; 3) Menentukan responden; 4) Melaksanakan survei; 5) Mengolah hasil survei; dan 6) Menyajikan dan melaporkan hasil. Insturmen pertanyaan yang dibuat dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada unsur dalam peraturan survei kepuasan masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan. Unsur pertanyaan meliputi :

- 1) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang informasi persyaratan pelayanan STNK?
- 2) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan dalam mendapatkan dokumen persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan STNK?

- 3) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan STNK?
- 4) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan dalam proses pelayanan STNK?
- 5) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang integrasi sistem pendaftaran, pembayaran, pemeriksaan, hingga penerbitan kartu (produk) STNK?
- 6) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan dalam proses pelayanan STNK?
- 7) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas kartu (produk) STNK yang diterbitkan?
- 8) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan terhadap desain kartu (produk) STNK yang diterbitkan?
- 9) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang diinformasikan dalam pelayanan STNK?
- 10) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang praktik pungli pada pelayanan STNK?
- 11) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan terhadap pembiayaan pelayanan STNK?
- 12) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang komitmen petugas dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan STNK?
- 13) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang respon petugas dalam pelayanan STNK?
- 14) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap petugas pelayanan STNK dalam memperlakukan masyarakat tanpa memandang latar belakang sosial ekonomi dan SARA?
- 15) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian sikap dan perilaku petugas dalam melaksanakan standar pelayanan STNK?
- 16) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang praktik percaloan dalam pelayanan STNK?
- 17) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan terhadap sikap petugas pelayanan STNK?
- 18) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan STNK?
- 19) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan STNK?

- 20) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap profesional yang ditampilkan petugas dalam memberikan pelayanan STNK?
- 21) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan STNK?
- 22) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas dalam melaksanakan standar pelayanan STNK?
- 23) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan dalam pelayanan STNK?
- 24) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang jumlah sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan STNK?
- 25) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang fasilitas masyarakat yang menunjang pelayanan STNK?
- 26) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang respon petugas dalam menindak lanjuti pengaduan pelayanan STNK?
- 27) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan penanganan dalam tindak lanjut pengaduan pelayanan STNK?
- 28) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepuasan terhadap tindak lanjut atas pengaduan yang diberikan oleh masyarakat dalam pelayanan STNK?
- 29) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kebermanfaatan penanganan pengaduan dikelola dengan pelayanan STNK?
- 30) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sarana penanganan pengaduan yang ada dalam pelayanan STNK?

### **3.2.3 Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban yang diajukan kepada responden pada setiap instrumen pertanyaan mengambarkan kualitas pelayanan yang ada di Unit Pelayanan STNK SAMSAT Polres Tegal. Kategori jawaban yang diajukan kepada responden meliputi:

Tidak Puas mempunyai nilai 1

Cukup Puas mempunyai nilai 2

Puas mempunyai nilai 3

Sangat Puas mempunyai nilai 4

Persepsi penilaian dinilai berdasarkan pertanyaan yang diajukan kepada responden.

### **3.2.4 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan yang dilakukan oleh pelaksana survei dengan metode penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Layanan STNK SAMSAT Polres Tegal.

### **3.2.5 Unit Pelayanan yang dinilai.**

Unit layanan yang dinilai pada survei kepuasan masyarakat ini adalah Unit Pelayanan STNK SAMSAT Polres Kabupaten Tegal.

## **3.3 Metode Penelitian**

### **3.3.1 Metode penelitian**

Pelaksanaan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu jawaban dari pilihan yang tersedia.

### **3.3.2 Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dari hasil penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Unit Pelayanan STNK SAMSAT Polres Tegal sebagai berikut:

#### **a. Penetapan Jumlah Responden**

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

- |             |   |
|-------------|---|
| S           | = jumlah sampel   |
| $\lambda^2$ | = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,<br>taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 % |

$$\begin{aligned}
 N &= \text{populasi} \\
 P (\text{populasi menyebar normal}) &= Q = 0,5 \\
 d &= 0,0
 \end{aligned}$$

### b. Waktu pelaksanaan pengumpulan data

Pelaksanaan pengumpulan data pada tanggal 04 s/d 07 Desember 2023 yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke masing-masing responden pada Unit Pelayanan STNK Polres Tegal.

#### 3.3.3 Pengolahan data

##### a. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan :

nilai rata-rata tertimbang 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 di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\boxed{\text{SKM Unit pelayanan} \times 25}$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.2  
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (x)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b>
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

### **b. Pengolahan data survei**

Pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat yang diperoleh dilakukan pengolahan data menggunakan komputer. Data entry dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer atau sistem data base.

#### **3.3.4 Penyusunan Laporan hasil survei**

Penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan menyampaikan hasil kegiatan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh peneliti. Hasil survei kepuasan masyarakat meliputi : temuan yang diperoleh peneliti selama kegiatan survei, pengumpulan data hasil survei dan hasil pengolahan data survei.

## **BAB IV**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI**

Survei kepuasan masyarakat pada layanan STNK SAMSAT Polres Tegal telah dilaksanakan pada tanggal 4 sampai dengan 7 Desember 2023 oleh tim surveior dengan hasil sebagai berikut:

#### **4.1 Demografi Responden**

Data demografi responden yang meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin responden	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Laki-laki</b>	88	88,0
<b>Perempuan</b>	12	12,0
<b>Total</b>	100	100,0

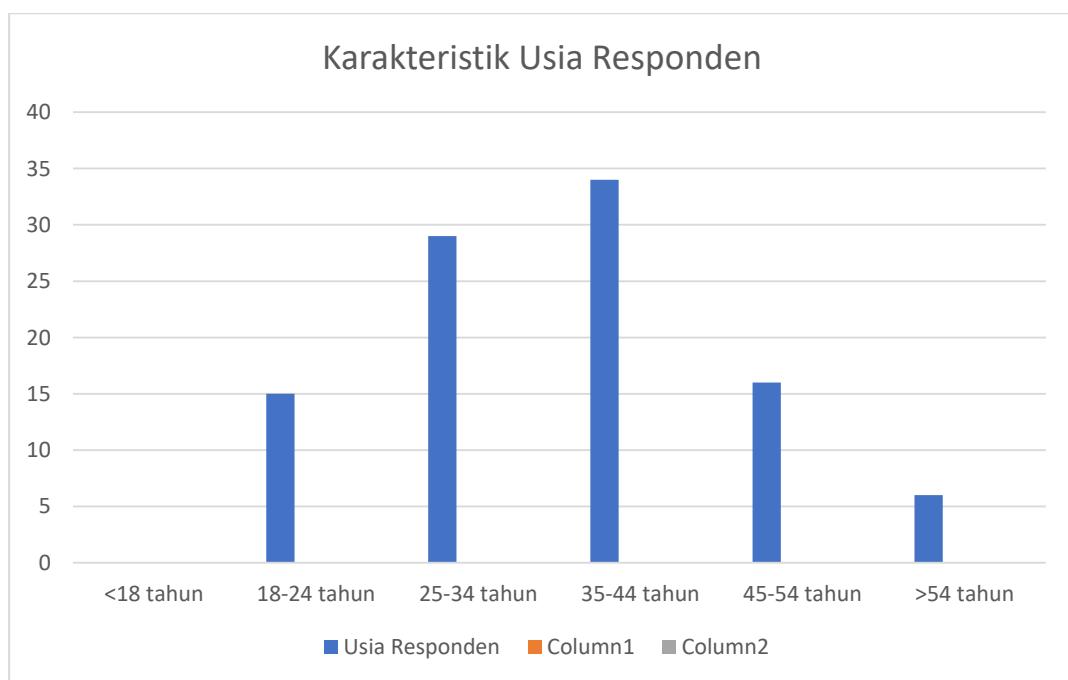


Grafik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil survei karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa dari 100 responden yang disurvei, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 88 orang atau sebesar 88%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 12 orang atau sebesar 12%. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan SAMSAT mayoritas berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia

Usia responden	Jumlah	Prosentase (%)
< 18 tahun	0	0,0
18-24 tahun	15	15,0
25-34 tahun	29	29,0
35-44 Tahun	34	34
45-54 tahun	16	16,0
>54 tahun	6	6,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

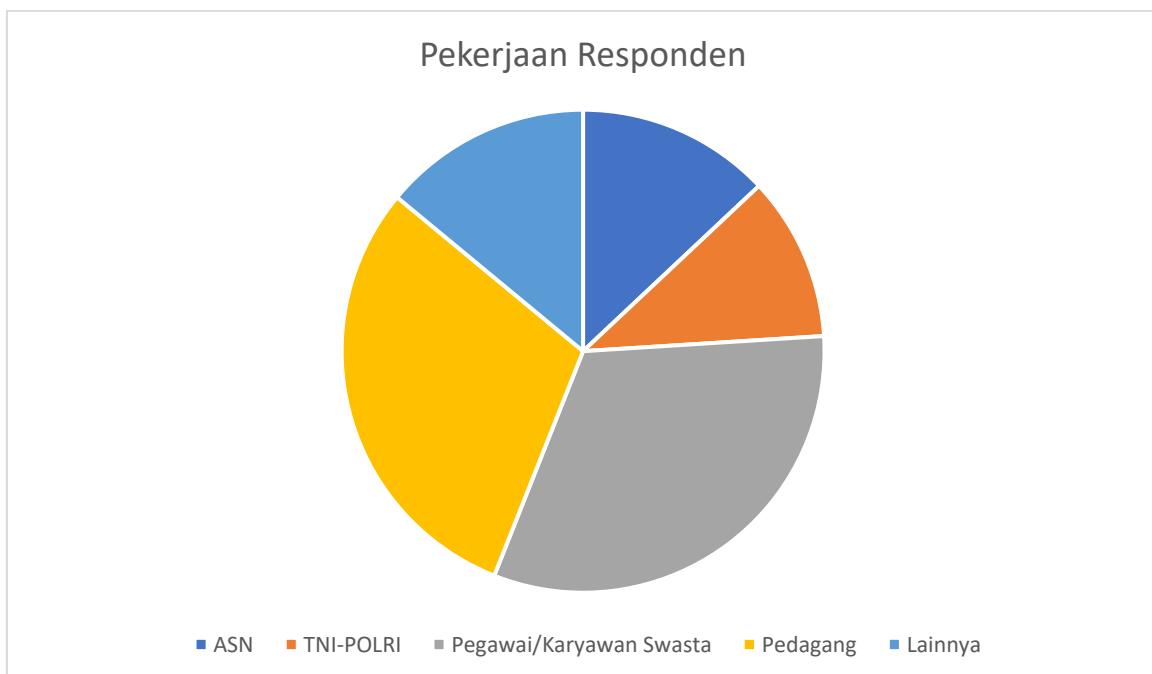


Grafik Responden berdasarkan Usia

Hasil survei karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebagian besar responden berusia 35 – 44 tahun yaitu sebanyak 34 orang atau sebesar 34,0%, sedangkan responden yang berusia 25 – 34 tahun sebanyak 29 orang atau sebesar 29,0%, responden yang berusia 45 – 54 tahun sebanyak 16 orang atau sebesar 16,0%, responden yang berusia 18 – 24 tahun sebanyak 15 orang atau sebesar 15,0%, dan responden yang berusia lebih dari 54 tahun sebanyak 6 orang atau sebesar 6,0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan STNK didominasi oleh usia produktif.

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan responden	Jumlah	Prosentase (%)
<b>ASN</b>	13	13,0
<b>TNI – Polri</b>	11	11,0
<b>Pegawai/Karyawan Swasta</b>	32	32,0
<b>Pedagang</b>	30	30,0
<b>Lainnya</b>	14	14,0
<b>Total</b>	100	100,0

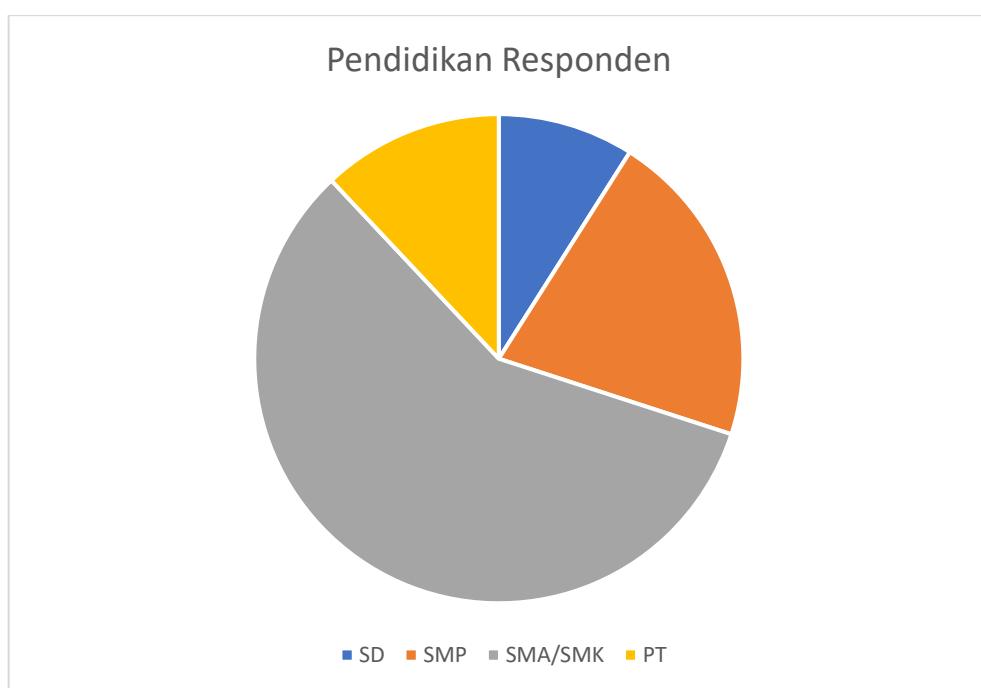


Grafik Responden berdasarkan Pekerjaan

Hasil survei karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa dari 100 responden, sebagian besar responden bekerja sebagai Pegawai/Karyawan Swasta yaitu sebanyak 32 orang atau sebesar 32,0%, sedangkan responden yang bekerja sebagai pedagang yaitu sebanyak 30 orang atau sebesar 30,0%, responden yang bekerja dalam kategori lainnya yaitu sebanyak 14 orang atau sebesar 14,0%, responden yang bekerja sebagai ASN yaitu sebanyak 13 orang atau sebesar 13,0%, dan responden yang bekerja sebagai TNI/Polri yaitu sebanyak 11 orang atau sebesar 11,0%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal mayoritas bekerja sebagai Pegawai atau Karyawan Swasta.

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Pekerjaan responden	Jumlah	Prosentase (%)
<b>SD</b>	9	9,0
<b>SMP</b>	21	21,0
<b>SMA/SMK</b>	58	58,0
<b>PT</b>	12	12,0
<b>Total</b>	100	100,0



Grafik Responden berdasarkan Pendidikan

Hasil survei karakteristik responden berdasarkan pendidikan diketahui bahwa dari 100 responden, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK/Sederajat yaitu sebanyak 58 orang atau sebesar 58,0%, responden yang memiliki pendidikan terakhir SMP yaitu sebanyak 21 orang atau sebesar 21,0%, sedangkan responden yang memiliki pendidikan terakhir Perguruan Tinggi yaitu sebanyak 12 orang atau sebesar 12,0%, dan terdapat 9 orang yang memiliki pendidikan terakhir SD atau sebesar 9,0%. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal mayoritas berpendidikan SMA/SMK/Sederajat.

## 4.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan STNK

### 4.3.4 Hasil survei tiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di layanan STNK

Tabel 4.5 Hasil Survei Tiap Unsur SKM di Layanan STNK

Unsur	Kategori Survei Kepuasan								Jumlah	%
	Sangat Puas	%	Puas	%	Cukup Puas	%	Tidak Puas	%		
Kesesuaian persyaratan STNK	93	93	7	7	0	0	0	0	100	100
Prosedur Pelayanan STNK	90	90	10	10	0	0	0	0	100	100
Produk Layanan STNK	95	95	5	5	0	0	0	0	100	100
Kesesuaian/ Kewajaran Biaya Layanan STNK	72	72	28	28	0	0	0	0	100	100
Perilaku Petugas Layanan STNK	96	96	4	4	0	0	0	0	100	100
Kompetensi Petugas	78	78	22	22	0	0	0	0	100	100
Penanganan Pengaduan	94	94	6	6	0	0	0	0	100	100
Kualitas Sarana dan Prasarana	42	42	57	57	1	1	0	0	100	100

### 4.3.5 Nilai rata-rata dari tiap unsur Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal sebagai berikut:

Tabel 4.6 Rata-rata nilai dari tiap unsur yang ditanyakan saat SKM di Layanan STNK

Jumlah Responden	Nilai Rata-Rata Tiap Unsur							
	1	2	3	4	5	6	7	8
100	Kesesuaian Persyaratan	Prosedur Pelayanan	Produk Layanan	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	Perilaku Petugas Layanan	Kompetensi Petugas	Penanganan Pengaduan	Kualitas Sarana dan Prasarana
	3,33	3,33	3,24	3,13	3,28	3,32	3,27	3,12

Tabel 4.7 Nilai Konversi IKM dan Kinerja layanan STNK Polres Tegal

Jenis Layanan	Nilai Konversi	Kinerja Layanan
Layanan STNK	81,87	Baik

### 4.3 Analisis Hasil Survei

#### 4.3.1 Data Demografi Masyarakat

Berdasarkan data hasil survei diketahui bahwa responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat pada layanan STNK di SAMSAT Polres Tegal berjumlah 100 orang, dengan hasil mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 88 orang (88,0%). Selain itu responden didominasi oleh masyarakat yang berusia 35 – 44 tahun yaitu sebanyak 34 orang (34,0%). Mayoritas responden memiliki status pekerjaan sebagai Pegawai/Karyawan Swasta yaitu sebanyak 32 orang (32,0%). Serta, sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA/SMK/Sederajat yaitu sebanyak 58 orang (58,0%).

#### 4.3.2 Kepuasan Masyarakat terhadap Persyaratan Pengurusan STNK

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terdapat Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal pada unsur Persyaratan Pengurusan STNK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Layanan Persyaratan Pengurusan STNK di Polres Tegal yaitu sebanyak 93 orang (93%), dan sisanya yaitu 7 orang (7,0%) menyatakan Puas terhadap Layanan Persyaratan Pengurusan STNK di SAMSAT Polres Tegal.

Tabel 4.8 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Persyaratan Pengurusan STNK

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Puas	93	93,0
Puas	7	7,0
Cukup Puas	0	0,0
Tidak Puas	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Masyarakat berpendapat bahwa informasi tentang persyaratan pengurusan STNK di SAMSAT Polres Tegal sudah sangat tersedia baik secara cetak maupun elektronik. Selain itu, berdasarkan hasil pengisian kuesioner juga didapatkan bahwa masyarakat merasa sangat mudah mendapatkan dokumen persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan STNK. Masyarakat juga berpendapat bahwa persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan STNK maupun perpanjangan pajak STNK sudah sangat sesuai.

#### 4.3.3 Kepuasan Masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan STNK

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal pada unsur Prosedur Pelayanan STNK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Prosedur Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal yaitu sebanyak 90 orang (90,0%), dan terdapat 10 orang (10,0%) menyatakan Puas terhadap Prosedur Pelayanan STNK yang sudah diberikan oleh SAMSAT Polres Tegal.

Tabel 4.9 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan STNK

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	90	90,0
<b>Puas</b>	10	10,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Masyarakat berpendapat bahwa proses pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal sangat mudah untuk diikuti. Selain itu, berdasarkan hasil pengisian kuesioner juga masyarakat berpendapat bahwa proses pelayanan STNK sangat terintegrasi mulai dari sistem pendaftaran, pembayaran, pemeriksaan, hingga penerbitan STNK. Artinya secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap prosedur pelayanan dalam pengurusan STNK maupun pajak tahun STNK.

#### **4.3.4 Kepuasan Masyarakat terhadap Produk Pelayanan STNK**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal pada unsur Produk Pelayanan STNK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Produk Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal yaitu sebanyak 95 orang (95,0%), dan terdapat 5 orang (5,0%) menyatakan Puas terhadap Produk Pelayanan STNK yang sudah diberikan oleh di Polres Tegal.

Tabel 4.10 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Produk layanan STNK

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	95	95,0
<b>Puas</b>	5	5,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner didapatkan masyarakat berpendapat bahwa kualitas produk layanan STNK di SAMSAT Polres Tegal sangat baik. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa sangat puas terhadap desain STNK dan TNKB. Artinya secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap produk pelayanan STNK dan TNKB yang diterbitkan oleh SAMSAT Polres Tegal.

#### **4.3.5 Kepuasan Masyarakat terhadap Biaya Pelayanan STNK**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal pada unsur Biaya Pelayanan STNK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap kesesuaian Biaya yang dibutuhkan dalam Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal yaitu sebanyak 72 orang (72,0%), dan terdapat 28 orang (28,0%) menyatakan Puas terhadap Biaya Pelayanan STNK yang ada di SAMSAT Polres Tegal.

Tabel 4.11 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Biaya Pelayanan STNK

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	72	72,0
<b>Puas</b>	28	28,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan hasil masyarakat berpendapat bahwa kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang diinformasikan dalam Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal sudah sangat sesuai. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa dalam pelayana STNK di SAMSAT Polres Tegal tidak ada praktek pungli. Secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap kewajaran atau kesesuaian biaya yang dikeluarkan dalam penerbitan STNK dan TNKB di SASMAT Polres Tegal.

#### 4.3.6 Kepuasan Masyarakat terhadap Perilaku Petugas Pelayanan STNK

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal pada unsur Perilaku Petugas Pelayanan STNK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Perilaku Petugas Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal yaitu sebanyak 96 orang (96,0%), dan terdapat 4 orang (4,0%) menyatakan Puas terhadap Perilaku Petugas Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal.

Tabel 4.12 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Perilaku Petugas Pelayanan STNK

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	96	96,0
<b>Puas</b>	4	4,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan hasil masyarakat berpendapat bahwa komitmen petugas Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal dalam melayani masyarakat untuk mengurus STNK sudah sangat tinggi. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa respon petugas pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal sangat cepat, masyarakat merasa bahwa petugas pelayanan STNK sangat adil dalam memperlakukan masyarakat tanpa memandang latar belakang sosial ekonomi dan SARA. Sikap dan perilaku petugas dianggap sudah sesuai dalam melaksanakan standar pelayanan, dan masyarakat juga berpendapat bahwa tidak ada praktik percaloan pada Pelayanan STNK. Secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap sikap dan perilaku petugas pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal.

#### **4.3.7 Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan STNK**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal pada unsur Kompetensi Petugas Pelayanan STNK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal yaitu sebanyak 78 orang (78,0%), dan terdapat 28 orang (28,0%) menyatakan Puas terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan STNK di Polres Tegal.

**Tabel 4.13 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Petugas Pelayanan STNK**

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	78	78,0
<b>Puas</b>	22	22,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	100	100,0

Berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan hasil bahwa pendapat masyarakat tentang kemampuan petugas Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal dalam melayani masyarakat untuk mengurus STNK sudah sangat kompeten. Selain itu,

masyarakat juga berpendapat bahwa petugas sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, masyarakat merasa bahwa petugas sangat profesional dan sangat terampil, serta masyarakat juga berpendapat bahwa kemampuan petugas Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal sudah sangat sesuai. Secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap kompetensi petugas pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal.

#### **4.3.8 Kepuasan Masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana pada Pelayanan STNK**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal pada unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan STNK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Puas terhadap Sarana dan Prasarana yang pada Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal yaitu sebanyak 57 orang (57,0%), responden yang menyatakan Sangat Puas sebanyak 42 orang (42,0%), dan terdapat 1 orang (1,0%) yang menyatakan Cukup Puas terhadap Sarana dan Prasarana pada Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal.

Tabel 4.13 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap terhadap Sarana dan Prasarana pada Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	42	42,0
<b>Puas</b>	57	57,0
<b>Cukup Puas</b>	1	1,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	140	100

Berdasarkan pengisian kuesioner didapatkan hasil bahwa pendapat masyarakat tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan dalam Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal sudah baik. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa jumlah sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan STNK mencukupi, masyarakat merasa bahwa fasilitas yang menunjang pelayanan STNK sudah memadai. Secara umum masyarakat merasa puas terhadap sarana dan prasarana yang terdapat di SAMSAT Polres Tegal.

#### **4.3.9 Kepuasan Masyarakat terhadap Penanganan Pengaduan pada Pelayanan STNK**

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal pada unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan STNK didapatkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan Sangat Puas terhadap penanganan pengaduan yang ada pada Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal yaitu sebanyak 96 orang (96,0%), dan terdapat 4 orang (4,0%) menyatakan Puas terhadap terhadap penanganan pengaduan yang ada pada Pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal.

Tabel 4.14 Hasil SKM Kepuasan Masyarakat terhadap terhadap Penangan Pengaduan pada Pelayanan STNK

Pendapat Masyarakat	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Sangat Puas</b>	96	96,0
<b>Puas</b>	4	4,0
<b>Cukup Puas</b>	0	0,0
<b>Tidak Puas</b>	0	0,0
<b>Total</b>	140	100

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner didapatkan bahwa pendapat masyarakat tentang respon petugas dalam menindak lanjuti pengaduan Pelayanan STNK sangat baik. Selain itu, masyarakat juga berpendapat bahwa petugas sangat cepat dalam menindak lanjuti pengaduan masyarakat, masyarakat merasa sangat puas terhadap tindak lanjut yang diberikan petugas, masyarakat merasa fasilitas penanganan pengaduan yang dikelola pelayanan STNK sangat bermanfaat. Secara umum, masyarakat merasa sangat puas terhadap fasilitas penanganan pengaduan yang terdapat pada pelayanan STNK di SAMSAT Polres Tegal.

#### **4.3.10 Kepuasan Masyarakat terhadap Keseluruhan Pelayanan STNK**

Hasil survei kepuasan masyarakat pada layanan STNK di SAMSAT Polres Tegal pada 100 responden secara umum diperoleh hasil dengan nilai konversi 81,87

yang dikategorikan Baik. Masyarakat berpendapat bahwa seluruh unsur pelayanan yang ada di Unit Pelayanan STNK sudah memuaskan, baik dari unsur persyaratan pengurusan STNK, prosedur pelayanan STNK, produk STNK dan TNKB, kesesuaian biaya pengurusan STNK, perilaku dan kompetensi petugas pelayanan STNK, sarana dan prasarana, serta fasilitas penanganan pengaduan.

Dari ke 8 unsur layanan STNK di SAMSAT Polres Tegal, masih ada responden yang menyatakan cukup puas terhadap layanan yang diberikan yaitu pada unsur Kualitas sarana dan prasarana dengan jumlah 1 orang (1%). Hal ini dapat dijadikan masukan bagi petugas pemberi layanan untuk dapat meningkatkan mutu layanan yang diberikan terutama dalam perbaikan kualitas sarana dan prasarana yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan STNK.

#### **4.4 Saran/ Masukan Pendapat Responden**

Selain menjawab pertanyaan dari item SKM, responden juga diminta untuk mengisi kolom saran/masukan terhadap layanan STNK yang diterima oleh masyarakat di lingkungan Polres Tegal. Mayoritas responden menyatakan puas dari layanan yang diberikan, dan memberikan saran yang positif untuk peningkatan layanan kedepannya yaitu tentang biaya pengurusan STNK, peningkatan kompetensi petugas pelayanan STNK dan juga sarana prasarana pendukung yang. Masyarakat memberikan masukan agar biaya denda saat pembayaran pajak diturunkan atau dihilangkan. Masyarakat juga berharap kepada perbaikan sikap profesional petugas dalam memberikan pelayanan agar lebih ramah kepada masyarakat. Selain itu masyarakat juga memberikan saran untuk peningkatan fasilitas umum seperti ruang tunggu yang dilengkapi dengan pendingin ruangan yang baik, tempat parkir yang memadai, dan juga toilet yang modern agar kualitas pelayanan STNK menjadi lebih memuaskan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil survei yang diperoleh pada layanan STNK di SAMSAT Polres Tegal dapat disimpulkan bahwa dari 8 unsur yang ditanyakan kepada responden mayoritas responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas yaitu pada unsur kesesuaian persyaratan dan prosedur pelayanan. Selain itu, masyarakat juga merasa puas dengan layanan yang sudah diberikan, dan kinerja pelayanan yang diberikan sudah dalam kategori baik (81,87).

#### **5.2 Saran**

- 5.2.1 Dilakukannya rapat koordinasi untuk melakukan tindak lanjut dari hasil survei yang diperoleh.
- 5.2.2 Peningkatan layanan yang baik pada unsur yang masih memiliki nilai rata-rata terendah yaitu kualitas sarana dan prasarana yang diterima masyarakat dalam pelayanan STNK.

## DOKUMENTASI KEGIATAN



Gambar 1. Rapat Koordinasi Tim Survei



Gambar 2. Tim Survei melakukan Pengumpulan Data



Gambar 3. Tim Survei melakukan Pengumpulan Data



Gambar 4 Masyarakat mengisi kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat



Gambar 5 Proses pengisian kuisioner Survei Kepuasan masyarakat



Gambar 4. Rapat Koordinasi dengan Tim Survei



Gambar 5. Koordinasi Peneliti dengan TIM Polres Tegal