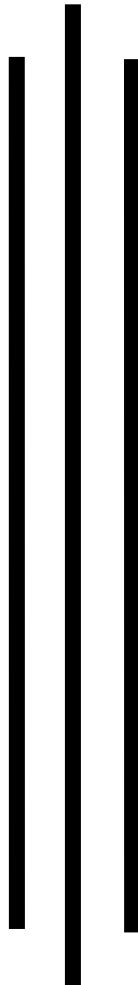




LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN BANTUAN SAR DITSAMAPTA POLDA KALBAR
BULAN JANUARI S.D. MEI TAHUN 2021



Pontianak, 27 Mei 2021

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan Polri saat ini merupakan salah satu atensi pimpinan Polri melalui optimalisasi program kerja PRESISI (Prediktif, responsibilitas, transparansi dan berkeadilan), sehingga Polri akan lebih siap menerima kritik guna membangun Polri yang jujur, transparan serta lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh seluruh seluruh satuan kerja kepolisian.

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

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

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

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, untuk mengukur kinerja bantuan SAR Ditsamapta Polda Kalbar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat, maka diadakanlah "SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT".

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-undang nomor 47 Tahun 1979 tentang Badan SAR Nasional;
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874);
3. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
4. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang penanggulangan Bencana;
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal;
7. Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Percepatan Pemberantasan Korupsi;
8. Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Keputusan Kapolri Nomor: Kep/580/VI/2016 tanggal 9 Juni 2016 tentang petunjuk pembangunan Zona Integritas menuju wilayah bebas dari Korupsi dan wilayah Birokrasi bersih dan melayani di Lingkungan Polri;
10. Peraturan Kapolri Nomor 17 Tahun 2009 tentang Manajemen Penanggulangan Bencana;
11. Peraturan Kapolri Nomor 1 Tahun 2019 tentang sistem, manajemen dan standar keberhasilan operasional Kepolisian Negara Republik Indonesia.

1.3. Tujuan

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat khususnya masyarakat Kota Pontianak sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan bantuan SAR Ditsamapta Polda Kalbar.

1.4. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan bantuan SAR di Direktorat Samapta Polda Kalbar;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan bantuan SAR di Direktorat Samapta Polda Kalbar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan bantuan SAR di Direktorat Samapta Polda Kalbar menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bantuan SAR di Direktorat Samapta Polda Kalbar.

1.5. Manfaat

1. Diketuinya kinerja aparatur di lingkungan Ditsamapta Polda Kalbar dalam rangka pelayanan bantuan SAR yang berkualitas;
2. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan bantuan SAR di lingkungan Ditsamapta Polda Kalbar;
3. Sebagai sarana pengawasan dan kontribusi bagi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan bantuan SAR di lingkungan Ditsamapta Polda Kalbar;
4. Sebagai bahan pertimbangan pimpinan dalam menentukan kebijakan untuk masa yang akan datang;
5. Diketuinya Indeks Kepuasan Masyarakat dari masyarakat terhadap pelayanan bantuan SAR yang berkualitas di Direktorat Samapta Polda Kalbar.

1.6. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat dipublikasikan melalui media website www.ditsamaptapoldakalbar.com agar mudah diakses oleh seluruh masyarakat;

2. Akuntabel

Data hasil dari survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pimpinan;

3. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;

4. Keadilan

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

5. Netralitas

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

1.7. Hasil yang ingin dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas di lingkungan Direktorat Samapta Polda Kalbar.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat di Unit SAR Ditsamapta Polda Kalbar periode bulan Januari s.d. Mei 2021 di pelayanan SAR Ditsamapta Polda Kalbar dengan menyebarkan kuisioner Sembilan (9) unsur kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan SAR di Kota Pontianak.

2.2. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan kegiatan survei kepuasan masyarakat sebagai berikut:

2.2.1 Pelaksanaan survei dilaksanakan kurun waktu bulan Januari s.d. Mei 2021 pada saat jam pelayanan berlangsung, responden diambil secara acak untuk menggambarkan keterwakilan masyarakat yang memerlukan pelayanan yang diberikan, pada tanggal 27 Mei 2021 dilaksanakan anev pengolahan data survey yang dilaksanakan untuk mendapatkan nilai Indek Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam bentuk lapaoran Survei Kepusan Masyarakat.

2.2.2 Penyiapan Bahan

- a) Daftar pertanyaan dan unsur pelayanan Unsur dalam survei kepuasan masyarakat ini meliputi:
- 1) Persyaratan pelayanan;
 - 2) Prosedur pelayanan;
 - 3) Kecepatan pelayanan;
 - 4) Kewajaran biaya/tarif pelayanan;
 - 5) Kesesuaian dengan standar pelayanan;
 - 6) Kemampuan petugas pelayanan;
 - 7) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan;
 - 8) Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan.

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

- 1) Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian sistem permohonan bantuan SAR yang telah ditetapkan Ditsamapta?
- 2) Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan pelayanan bantuan SAR Ditsamapta?
- 3) Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan Tim SAR Ditsamapta dalam menindak lanjuti laporan kejadian bencana?

- 4) Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran adanya biaya/tarif dalam memberikan bantuan SAR?
- 5) Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan bantuan SAR Ditsamapta antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
- 6) Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
- 7) Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku Tim SAR Ditsamapta dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
- 8) Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan bantuan SAR?
- 9) Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan laporan permintaan bantuan yang ditindak lanjuti?

b) Kuesioner

Dalam survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada Unit SAR Ditsamapta Polda Kalbar, kuesioner survei menggunakan metode penyebaran kuesioner survei kepuasan masyarakat.

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

Bagian I Profil responden meliputi jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan;

Bagian II Pelayanan yang akan dinilai dilanjutkan pertanyaan dan jawaban.

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

Nilai 1 adalah persepsi tidak baik/buruk

Nilai 2 adalah persepsi kurang baik/cukup

Nilai 3 adalah persepsi baik

Nilai 4 adalah persepsi sangat baik

2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah_bobot}}{\text{Jumlah_unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

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

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

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

Kategorisasi penilaian persepsi Kepuasan Masyarakat dalam Indeks sebagai berikut:

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

BAB III

HASIL PENGUKURAN

3.1. Demografi Responden

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SAR Ditsamapta Polda Kalbar Bulan April s.d. Mei 2021 terdapat 100 responden masyarakat Kota Pontianak, sebagai berikut:

3.1.1. Jenis Kelamin :

- a) Laki-laki : 65 orang
- b) Perempuan : 35 orang

3.1.2. Pendidikan :

- a) SD : 5 orang
- b) SMP : 15 orang
- c) SMA : 58 orang
- d) S1 : 22 orang
- e) S2 : -
- f) S3 : -

3.1.3. Pekerjaan :

- a) PNS : 9 orang
- b) TNI : 1 orang
- c) POLRI : 1 orang
- d) SWASTA : 53 orang
- e) WIRAUSAHA: 32 orang
- f) LAINNYA : 4 orang

3.2. Hasil Survei/Jawaban Responden

3.2.1. Kesesuaian sistem permohonan bantuan SAR yang telah ditetapkan Ditsamapta:

Jawaban	Jumlah
Tidak Sesuai	0
Kurang Sesuai	2
Sesuai	64
Sangat Sesuai	34

3.2.2. Kemudahan pelayanan bantuan SAR Ditsamapta:

Jawaban	Jumlah
Tidak Mudah	0
Kurang Mudah	7
Mudah	56
Sangat Mudah	37

3.2.3. Kecepatan Tim SAR Ditsamapta dalam menindak lanjuti laporan kejadian bencana:

Jawaban	Jumlah
Tidak cepat	0
Kurang cepat	3
Cepat	61
Sangat Cepat	36

3.2.4. Kewajaran adanya biaya/tarif dalam memberikan bantuan SAR:

Jawaban	Jumlah
Sangat Mahal	0
Cukup Mahal	0
Mahal	0
Gratis	100

3.2.5. Kesesuaian pelayanan bantuan SAR Ditsamapta antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan:

Jawaban	Jumlah
Tidak sesuai	0
Kurang sesuai	3
Sesuai	58
Sangat sesuai	39

3.2.6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan:

Jawaban	Jumlah
Tidak Kompeten	0
Kurang Kompeten	9
Kompeten	51
Sangat Kompeten	40

3.2.7. Perilaku Tim SAR Ditsamapta dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan:

Jawaban	Jumlah
Tidak sopan & ramah	0
Kurang sopan & ramah	0
Sopan & ramah	61
Sangat sopan & ramah	39

3.2.8. Kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan bantuan SAR:

Jawaban	Jumlah
Buruk	0
Cukup	17
Baik	34
Sangat Baik	39

3.2.9. Penanganan pengaduan laporan permintaan bantuan yang ditindak lanjuti:

Jawaban	Jumlah
Tidak ada	0
Ada tetapi tidak berfungsi	0
Berfungsi kurang maksimal	49
Dikelola dengan baik	51

3.2.10.Data SKM per responden dan per unsur pelayanan

NO	TGL SURVEI	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN :								
					1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	12	14
1	19-4-2021	L	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	2	3	2	3
2	19-4-2021	L	SMA	WIRAUUSAHA	3	0	3	4	3	3	3	2	3
3	19-4-2021	P	S1	WIRAUUSAHA	3	3	3	4	3	2	3	3	3
4	19-4-2021	L	SMP	WIRAUUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	21-4-2021	L	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	3	3
6	22-4-2021	P	SMA	SWASTA	3	2	3	4	3	3	3	3	3
7	20-4-2021	L	S1	PNS	3	3	3	4	3	2	3	3	3
8	22-4-2021	L	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	23-4-2021	P	S1	PNS	3	3	3	4	4	3	4	2	3
10	23-4-2021	P	SMP	WIRAUUSAHA	3	2	3	4	3	2	3	2	3
11	26-4-2021	L	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
12	26-4-2021	L	SMA	PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	4
13	27-4-2021	L	SMA	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	3	4
14	27-4-2021	L	SMA	SWASTA	3	3	4	4	4	3	3	4	4
15	27-4-2021	L	SMA	POLRI	3	3	3	4	3	3	4	3	4
16	28-4-2021	L	SMA	SWASTA	3	4	4	4	3	4	4	3	4
17	28-4-2021	L	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	4
18	29-4-2021	L	SMA	WIRAUUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	2	4
19	29-4-2021	L	SMA	WIRAUUSAHA	3	4	4	4	3	3	3	2	4
20	30-4-2021	L	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
21	05/03/2021	L	SMA	WIRAUUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
22	05/03/2021	P	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4
23	05/03/2021	P	S1	PNS	3	3	3	4	2	3	3	3	3
24	05/03/2021	L	SMA	SWASTA	4	4	3	4	3	4	3	4	3
25	05/04/2021	P	SMA	WIRAUUSAHA	4	3	3	4	4	4	4	3	4
26	05/04/2021	L	SD	SWASTA	3	3	3	4	3	2	3	2	3
27	05/05/2021	P	SMA	WIRAUUSAHA	3	3	4	4	3	3	3	4	3
28	05/05/2021	L	S1	PNS	3	4	4	4	3	3	4	3	4
29	05/06/2021	P	SMA	PNS	3	3	4	4	3	4	4	3	3
30	05/06/2021	P	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	05/06/2021	L	S1	SWASTA	4	3	3	4	4	4	3	3	4
32	05/06/2021	P	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
33	05/06/2021	P	SMA	WIRAUUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
34	05/07/2021	P	S1	WIRAUUSAHA	4	3	3	4	4	4	3	4	4
35	05/07/2021	P	SMA	SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	3	3
36	05/07/2021	P	SMA	SWASTA	3	3	4	4	4	3	4	3	3
37	05/07/2021	L	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
38	05/07/2021	P	S1	SWASTA	3	3	2	4	2	2	3	3	3
39	17-5-2021	L	SMA	WIRAUUSAHA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
40	17-5-2021	L	S1	SWASTA	3	4	4	4	3	3	4	4	4
41	17-5-2021	L	S1	SWASTA	3	4	3	4	4	3	3	2	3
42	17-5-2021	P	SMA	SWASTA	3	3	2	4	3	3	3	2	3
43	17-5-2021	L	SMA	SWASTA	2	3	3	4	4	3	3	2	3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	12	14
90	27-5-2021	L	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	27-5-2021	L	SD	WIRAUUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	27-5-2021	L	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	27-5-2021	P	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	27-5-2021	L	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	27-5-2021	L	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	27-5-2021	L	SMP	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	27-5-2021	L	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	27-5-2021	L	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	27-5-2021	L	SMA	WIRAUUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	27-5-2021	L	SMA	WIRAUUSAHA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
					332	327	333	400	336	331	339	322	351

NILAI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	JML
JML NILAI PER UNSUR	332	327	333	400	336	331	339	322	351	
JML KUISIONER YG TIDAK TERISI	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
JML KUISIONER YG TERISI	100	99	100	100	100	100	100	100	100	
NILAI RATA RATA PERUNSUR = JML PERUNSUR / JML KUESIONER TERISI	3,32	3,303030303	3,33	4	3,36	3,31	3,39	3,22	3,51	
NILAI RATA RATA TERTIMBANG PERUNSUR = NRR PERUNSUR X 0,11	0,3652	0,3633	0,3663	0,44	0,3696	0,3641	0,3729	0,3542	0,3861	3,3817
IKM UNIT PELAYANAN NRR TERTIMBANG PERUNSUR X 25										84,54

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BANTUAN SAR DITSAMAPTA POLDA KALBAR JANUARI S.D. MEI 2021	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN : BANTUAN SAR
<div style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">84,54</div> <p style="text-align: center;"> Nilai mutu: A (sangat baik) </p>	RESPONDEN
	JUMLAH : 100 orang JENIS KELAMIN : L = 65 orang / P = 35 orang PENDIDIKAN : SD = 5 orang SMP = 15 orang SMA = 58 orang S1 = 22 orang S2 = - S3 = - PEKERJAAN : PNS = 9 orang TNI = 1 orang POLRI = 1 orang SWASTA = 53 orang WIRAUUSAHA = 32 orang LAINNYA = 4 orang
	Periode Survei : Januari s.d. Mei 2021
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

3.3. Analisa Hasil Survei

- 3.3.1 Dari hasil survei kepuasan masyarakat di atas yang dilaksanakan melalui penyebaran quisioner SKM pada pelayanan bantuan SAR Ditsamapta Polda Kalbar, dapat diketahui jumlah reponden secara keseluruhan berjumlah 100 respoden dengan nilai IKM sebesar 84,52 dan nilai mutu A (sangat baik);
- 3.3.2. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan maka yang perlu diprioritaskan maka 9 unsur pelayanan di atas harus tetap dipertahankan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Secara umum indeks kepuasan masyarakat di lingkungan Ditsamapta Polda Kalbar yang merupakan hasil dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dengan jumlah responden 100 orang, mendapat nilai IKM sebesar 84,54 dan termasuk dalam kategori sangat baik, mayoritas responden memberikan respon positif dan dapat disimpulkan bahwa masyarakat selaku pengguna pelayanan di Unit SAR Ditsamapta Polda Kalbar merasa sangat PUAS dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Unit SAR Ditsamapta Polda Kalbar.

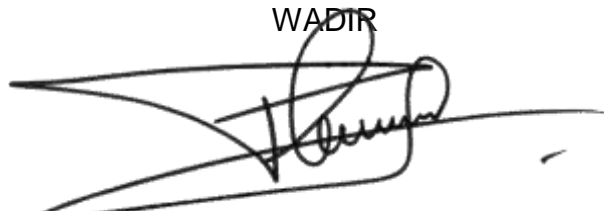
4.2. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk yang konsisten untuk mempertahankan unsur-unsur pelayanan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat;
2. Melaksanakan rapat untuk menindaklanjuti hasil SKM dengan mengikutsertakan personel yang bertugas dibidang pelayanan SAR;
3. Diperlukan pelatihan bagi personel yang bertugas dibidang pelayanan hal peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan SAR;
4. Melaksanakan rapat untuk penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dengan mempedomani Permenpan RB nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan;
5. Perlu dilakukan penetapan personel sebagai agen perubahan (agent of change) contoh dalam berperilaku bagi seluruh personal dengan mempedomani Permenpan RB Nomor 27 Tahun 2014 tentang pedoman pembangunan agen perubahan di instansi pemerintah;
6. Memberikan reward kepada personal yang bertugas dibidang pelayanan publik yang dinilai berprestasi dan punishment kepada personal dibidang pelayanan publik yang melakukan pelanggaran disiplin maupun kode etik.

Pontianak, 27 Mei 2021

a.n. DIREKTUR SAMAPTA POLDA KALBAR

WADIR



PERMADI SYAHIDS PUTRA, S.I.K.,M.H.

AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74040757

DOKUMENTASI KEGIATAN



PENYERAHAN FORMULIR KUESIONER IKM BANTUAN SAR