

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN KEPOLISIAN RESORT BALANGAN

**Budi Setiawati**

[Budisetiawati16@gmail.com](mailto:Budisetiawati16@gmail.com)

Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong  
Jl. Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung-Tabalong Kode Pos 70123  
Telp./Fax (0526) 2022484

### ABSTRAK

Penelitian kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan kepolisian resor Balangan pada pelayanan surat ijin mengemudi (SIM). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, teknik pengumpulan data menggunakan angket, analisis data menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat dari PermenPan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan pengolahan data menggunakan statistik sederhana berdasarkan distribusi frekuensi.

Berdasarkan hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 91,70 dan Indeks Harapan Masyarakat sebesar 91,40 di Polres Balangan dan berada pada kategori sangat baik. Artinya dari 9 unsur dimensi indeks kepuasan masyarakat dari PermenPan RB Nomor 14 Tahun 2017 telah diimplementasikan dengan baik, sehingga kinerja pelayanan dirasakan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan di Polres Balangan.

**Kata kunci:** Tingkat Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pelayanan Organisasi Publik.

---

### ***ANALYSIS OF THE LEVEL COMMUNITY SATISFACTION WITH THE PERFORMANCE OF BALANGAN RESORT POLICE SERVICES***

### ***ABSTRACT***

*This community satisfaction research aims to measure the level of community satisfaction with the performance of Balangan resort police services on driver's license services. The research method used is descriptive quantitative, data collection techniques using questionnaires, data analysis using the Community Satisfaction Index of PermenPan RB Number 14 of 2017 on Guidelines for The Preparation of Public Satisfaction Survey of Public Service Organizing Units with data processing using simple statistics based on frequency distribution.*

*Based on the results of the Community Satisfaction Index of 91.70 and the Community Expectation Index of 91.40 in balangan police and are in the category of very good. This means that from the 9 dimensions of the community satisfaction index of PermenPan RB Number 14 of 2017 has been well lent, so that service performance is felt to be able to provide satisfaction to service users in Balangan Police.*

**Keywords:** *Level of Community Satisfaction, Performance of Public Organization Services.*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan sistem pemerintahan dari waktu ke waktu memiliki permasalahannya sendiri, masing-masing permasalahan tersebut selalu jatuh pada “prilaku birokrasi yang tidak efisien”. Prilaku aparaturnya yang cenderung tidak efisien memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan publik, hal ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui media massa, maupun pada lembaga ombudsman, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik belum cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik.

Beberapa hasil penelitian yang dilakukan oleh Salahuddin dkk (2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak terbukti secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat karena persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah pada umumnya kinerja masih belum seperti yang diharapkan. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Suandi (2019) menyatakan bahwa kegiatan pelayanan yang diberikan dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat. Hendra Kusuma, Merri Anitasar, melakukan penelitian pada Direktorat Intelijen Keamanan Polisi Daerah Bengkulu di peroleh Nilai IKM sebesar 63,9 yang berarti bahwa kinerja unit pelayanan pada Direktorat Intelijen Keamanan Polisi Daerah Bengkulu pada kategori baik. Penelitian juga dilakukan oleh Jaka Waskito dkk, Tahun 2020, tentang survey Indek Kepuasan Masyarakat terhadap

pelayanan kepolisian Resort Brebes menunjukkan hasil penelitian diperoleh Nilai IKM sebesar 81,30 dan berada pada kategori sangat baik. Berdasarkan gap permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kinerja pelayanan kepolisian terhadap kepuasan masyarakat pada Resort Balangan di Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan.

Survei Indek Kepuasan masyarakat (IKM) yang dilakukan adalah merujuk pada Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kegiatan survei ini dilaksanakan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 meliputi sembilan unsur yaitu: (1) Persyaratan, (2) Prosedur, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Layanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan dan Pengaduan Saran dan Masukan, (9) Sarana dan Prasarana.

### Tinjauan Teoritis

#### 1. Pelayanan

Menurut Hasibuan (2005:125) Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Yang dimaksud dengan : a. Ramah tamah dalam pelayanan adalah pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. b. Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan antrian. c. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar. d. Etika adalah suatu sistem moral perilaku berdasarkan peraturan dan

norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat. Sedangkan menurut Tjiptono (2008:1) secara sederhana, istilah service mungkin bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, pelayanan, dan servis.

## **2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat dan di daerah dan lingkungan Badan usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan moenir (2002:206) berpendapat bahwa pelayanan umum dapat didefinisikan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dari pengertian pelayanan publik dalam keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, terkandung beberapa pengertian dasar sebagai berikut : 1. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. 2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. 3. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi Negara dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. 4.

Unit penyelenggara layanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. 5. Pemberi pelayanan publik adalah [pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan. 6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hokum. 7. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai peraturan perundang-undangan. 8. Indek kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

## **3. Pelayanan Prima**

Pelayanan Prima adalah salah satu usaha yang dilakukan oleh organisasi dalam rangka melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan baik berupa barang maupun jasa.

Pelayanan prima berkaitan dengan pemenuhan standar kualitas, oleh sebab itu pelayanan berkualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat atau pelanggan.

Vincent Gerpersz (2003) dalam Susatyo Herlambang (2018:91) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
- b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan

- c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis
- d. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
- e. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggap jawab dan penanganan keluhan pelanggan.
- f. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk atau panduan lainnya.
- g. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi dll.

#### **4. Kepuasan pelanggan/masyarakat**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang.

Menurut Kotler (2002:42) dalam Susatyo Herlambang (2018: 105) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Sementara itu Harbani Pasalong, (2016:145) berpendapat bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat dan masyarakat merasa terpuaskan atas layanan tersebut.

#### **5. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks kepuasan masyarakat atau IKM adalah suatu data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang dapat diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari petugas layanan. Seiring dengan

kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Paradigma baru pelayanan publik (*public service*) yaitu menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyedia pelayanan pada posisi yang sederajat, berdasarkan tujuannya pelayanan publik tentu saja berlandaskan pada kepuasan pengguna. Sesuai dengan perannya sebagai abdi masyarakat (*civil servant*), sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang mendapatkan pelayanan.

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh seluruh satuan kerja kepolisian. Fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh POLRI yaitu penegakan hukum, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik “wajib” melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Adapun unsur-unsur Indeks Kepuasan masyarakat sebagaimana tertuang dalam Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi sembilan unsur yaitu: (1) Persyaratan, (2) Prosedur, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Layanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan dan Pengaduan

Saran dan Masukan, (9) Sarana dan Prasarana.

## METODE PENELITIAN

### Jenis metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif yaitu pengolahan data dan analisis data menggunakan alat statistic sederhana yang berbentuk distribusi frekuensi. Penelitian hanya menggambarkan dan menampilkan data-data yang diperoleh dari hasil angket atau questioner, dan tidak membuktikan hipotesis. Sedangkan lokasi penelitian di wilayah hukum polres Balangan di kabupaten Balangan Kalimantan Selatan. Objek survey pada bagian satuan interkam yaitu pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM).

### Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang akan dilakukan survei. Pada unit layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) populasi sebanyak 270 orang.

#### b. Sampel

Penentuan besaran sampel menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* dari besaran populasi 270 orang sampelnya sebanyak 159 responden.

### Teknik Survei

#### 1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner sebagai alat bantu. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan unit layanan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Kuesioner survei disebarkan dengan cara e-survei (menggunakan *google form* yang disebar ke responden melalui aplikasi *Whatsapp* ataupun telepon langsung).

#### 2. Teknik Analisis Data

#### Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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:

$$\text{Bobot Nilai-Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Kinerja unit penyelenggara pelayanan publik menurut persepsi masyarakat pengguna jasa pelayanan publik diklasifikasikan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 seperti dalam tabel berikut :

Tabel 2.1

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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 – 100.0	A	Sangat Baik

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Hasil IKM Surat Izin Mengemudi (SIM)

#### 1. Profil Responden

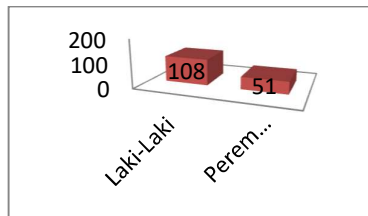
Karakteristik responden pada survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Polres Balangan meliputi karakteristik menurut jenis kelamin, usia, pendidikan, dan

pekerjaan. Adapun data responden berdasarkan jenis kelamin, sebagai berikut;

a. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin pada 159 responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas layanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan jenis kelamin yang dominan.

Diagram 3.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

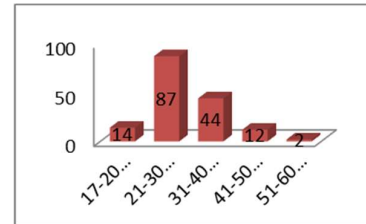


Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan pada pengguna layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kabupaten Balangan, maka dapat klasifikasikan responden berdasarkan jenis kelamin. Adapun responden yang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 32.1% sebanyak (51 orang) dan responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 67.9% sebanyak (108 orang) yang didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki.

b. Data Responden Berdasarkan Usia

Usia mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok usia dapat memberikan informasi kelompok usia mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan usia.

Diagram 3.2 Data Responden Berdasarkan Usia

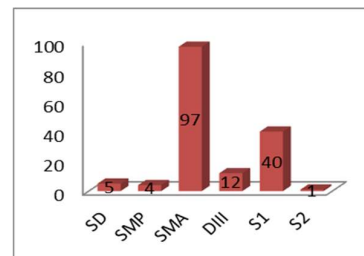


Ditinjau dari usia responden, dalam hal ini dikelompokkan menjadi 5 kelompok berdasarkan usia mayoritas adalah usia 21-30 Tahun dengan persentase sebesar 54.7% sebanyak (87 orang), usia 17-20 Tahun dengan persentase 8.8% sebanyak (14 orang), usia 31-40 Tahun dengan persentase 27.7% sebanyak (44 orang), usia 41-50 Tahun dengan persentase 7.5% sebanyak (12 orang) dan usia 51-60 Tahun dengan persentase 1.3% sebanyak (2 orang). Responden dengan rentang usia dengan total responden keseluruhan adalah 159 sesuai dengan hasil data responden maka dapat disimpulkan jika pengguna layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Balangan didominasi oleh kelompok usia 21-30 Tahun.

c. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Balangan. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Diagram 3.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

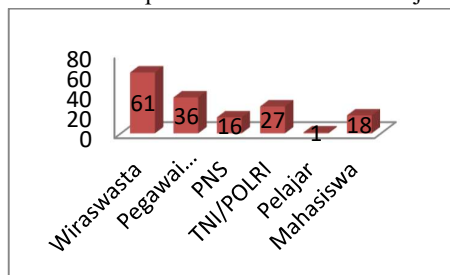


Ditinjau dari berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas adalah pendidikan SMA dengan persentase sebesar 61% sebanyak (97 orang) sedangkan pendidikan terakhir yang lainnya terdiri dari pendidikan SD dengan persentase sebesar 3.1% sebanyak (5 orang), pendidikan SMP 2.5% sebanyak (4 orang) pendidikan DIII 7.5% sebanyak (12 orang) Pendidikan S1 25.2% sebanyak (40 orang) dan pendidikan S2 0.6% hanya (1 orang).

d. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Diagram 3.4  
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan



Ditinjau dari berdasarkan pekerjaan mayoritas adalah wiraswasta dengan persentase sebesar 38.4% sebanyak (61 orang), pegawai swasta dengan persentase 22.6% sebanyak (36 orang), PNS dengan persentase 10.1% sebanyak (16 orang), TNI/Polri dengan persentase 17.0% sebanyak (27 orang), Pelajar dengan persentase 0.6% sebanyak (1 orang) dan Mahasiswa dengan persentase 11.3% sebanyak (18 orang).

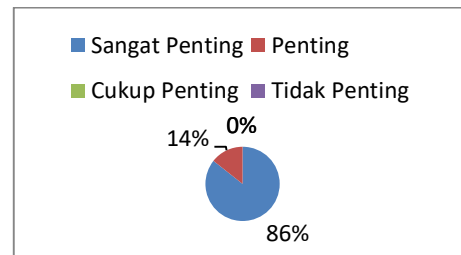
**2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat**

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik, maka adapun hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Balangan berdasarkan 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang meliputi unsur persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, sarana dan prasarana, yang berhasil dikumpulkan dapat dijabarkan sebagai berikut :

**a. Unsur Persyaratan**

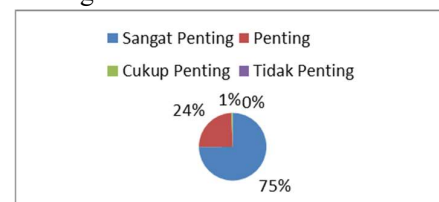
Diagram 3.5 Unsur Persyaratan Pelayanan SIM di Polres Balangan



Total Rerata Tanggapan Responden	598
NRR	3.76
Nilai IKM Unsur Persyaratan	A Sangat Penting

**b. Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur**

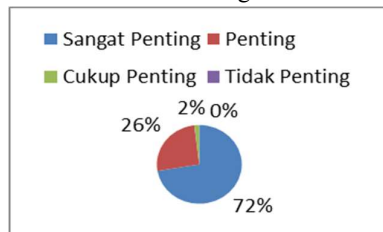
Diagram 3.6 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan SIM di Polres Balangan



Total Rerata Tanggapan Responden	585,3
NRR	3.68
Nilai IKM Responden terhadap Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur	A Sangat Penting

**c. Unsur Waktu Penyelesaian**

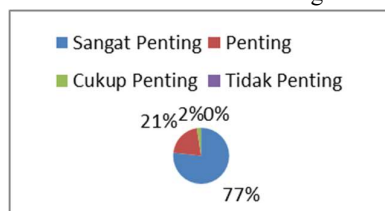
Diagram 3.7 Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan SIM di Polres Balangan



Total Rerata Tanggapan Responden	585.5	
NRR	3.68	
Nilai IKM Responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian	A	Sangat Penting

**d. Unsur Biaya/ Tarif**

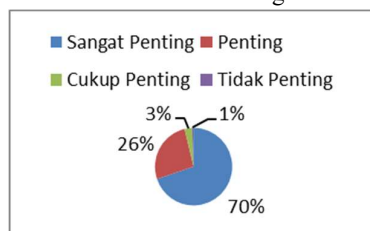
Diagram 3.8 Unsur Biaya/Tarif Pelayanan SIM di Polres Balangan



Total Rerata Tanggapan Responden	585	
NRR	3.68	
Nilai IKM Responden terhadap unsur Biaya/Tarif	A	Sangat Penting

**e. Produk Layanan**

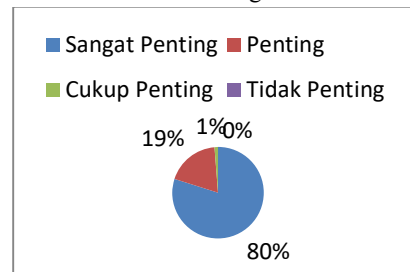
Diagram 3.9 Unsur Produk Layanan Pelayanan SIM di Polres Balangan



Total Rerata Tanggapan Responden	593.3	
NRR	3.73	
Nilai IKM Responden terhadap Unsur Produk Layanan	A	Sangat Penting

**f. Unsur Kompetensi Pelaksana**

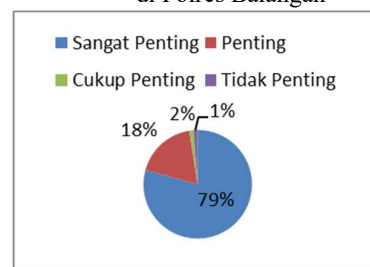
Diagram 3.10 Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan SIM di Polres Balangan



Total Rerata Tanggapan Responden	588.3	
NRR	3.70	
Nilai IKM Responden terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana	A	Sangat Penting

**g. Unsur Perilaku Pelaksana**

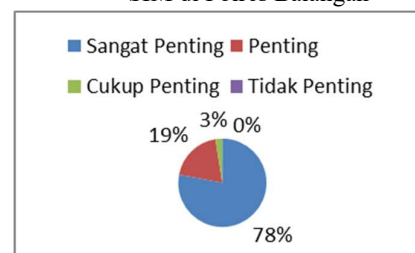
Diagram 3.11 Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan SIM di Polres Balangan



Total Rerata Tanggapan Responden	595.7	
NRR	3.75	
Nilai IKM Responden terhadap Unsur Perilaku Pelaksana	A	Sangat Penting

**h. Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan**

Diagram 3.12 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan SIM di Polres Balangan

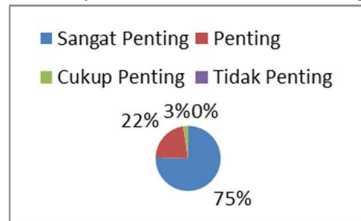




Total Rerata Tanggapan Responden	594	
NRR	3,74	
Nilai IKM Responden Terhadap Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran Dan Masukan	A	Sangat Penting

**i. Unsur Sarana dan Prasarana**

Diagram 3.13 Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan SIM di Polres Balangan



Total Rerata Tanggapan Responden	589.7	
NRR	3.71	
Nilai IKM Responden terhadap Unsur Sarana dan Prasarana	A	Sangat Penting

Hasil perhitungan data responden pengguna layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Balangan, maka dapat dilihat secara jelas nilai masing-masing unsur pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) berdasarkan pendapat pengguna layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Balangan sebagai berikut :

Tabel 3.2

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Balangan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	IKM
U1	Persyaratan	3.76	A
U2	Sistem, Mekanismen, dan Prosedur	3.68	A
U3	Waktu Penyelesaian	3.68	A
U4	Biaya/ Tarif	3.68	A
U5	Produk Layanan	3.73	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.70	A
U7	Perilaku Pelaksana	3.75	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.74	A
U9	Sarana dan Prasarana	3.71	A

Sumber : Data Hasil Responden Surat Izin Mengemudi (SIM) 2020

Tabel rata-rata nilai unsur pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Balangan menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Surat Izin Mengemudi

(SIM) di Polres Balangan melalui penjumlahan nilai kesembilan Unsur Pelayanan adalah sebagai berikut :

$$(3,52 \times 0.11) + (3,51 \times 0.11) + (3,53 \times 0.11) + (3,45 \times 0.11) + (3,54 \times 0.11) + (3,60 \times 0.11) + (3,58 \times 0.11) + (3,52 \times 0.11) + (3,55 \times 0.11) = 3.677 \times (25) = 91,92$$

Hasil perhitungan kuesioner yang didapatkan dari 159 responden, maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan nilai 91,92 yang berada pada kategori sangat baik.

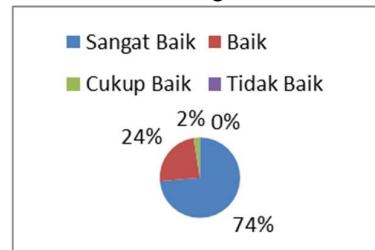
**3. Hasil Perhitungan Indeks Harapan Masyarakat Pada Layanan Surat Izin Mengemudi (SIM)**

Indeks Harapan masyarakat (IHM) dalam pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) dilakukan secara menyeluruh meliputi 9 indikator yang ada. Berikut Indeks Harapan Masyarakat (IHM) dilihat dari berbagai aspek, dengan rincian sebagai berikut :

**a. Unsur Persyaratan**

Diagram 3.14

Unsur Persyaratan Pelayanan SIM di Polres Balangan

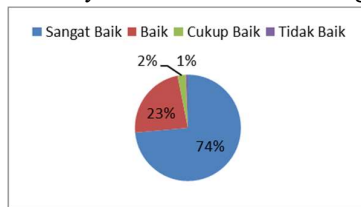


Total Rerata Tanggapan Responden	590	
NRR	3.71	
Nilai IHM Unsur Persyaratan	A	Sangat Baik

**b. Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur**

Diagram 3.15

Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan SIM di Polres Balangan

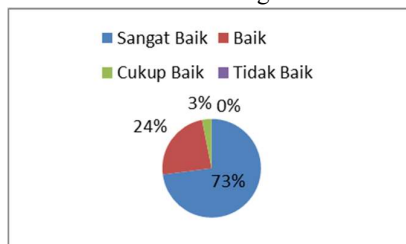


Total Rerata Tanggapan Responden	588	
NRR	3.70	
Nilai IHM Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur	A	Sangat Baik

**c. Unsur Waktu Penyelesaian**

Diagram 3.16

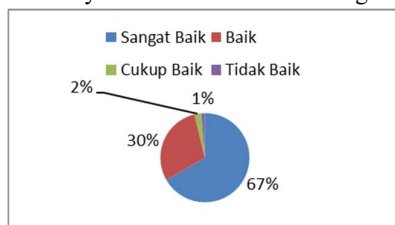
Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan SIM di Polres Balangan



Total Rerata Tanggapan Responden	588	
NRR	3.70	
Nilai IHM Unsur Waktu Penyelesaian	A	Sangat Baik

**d. Unsur Biaya/ Tarif**

Diagram 3.17 Unsur Biaya/Tarif Pelayanan SIM di Polres Balangan

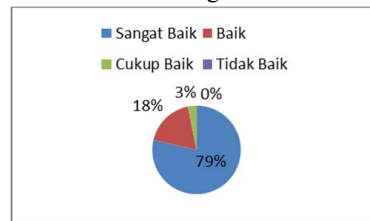


Total Rerata Tanggapan Responden	575	
NRR	3.62	
Nilai IHM Responden terhadap Unsur Biaya/Tarif	A	Sangat Baik

**e. Unsur Produk Layanan**

Diagram 3.18

Unsur Produk Layanan Pelayanan SIM di Polres Balangan

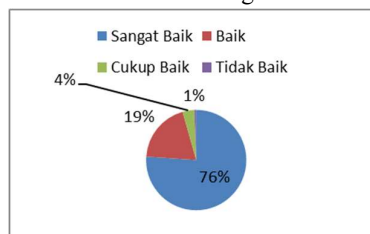


Total Rerata Tanggapan Responden	597	
NRR	3.75	
Nilai IHM Responden terhadap Unsur Produk Layanan	A	Sangat Baik

**f. Unsur Kompetensi Pelaksana**

Diagram 3.19

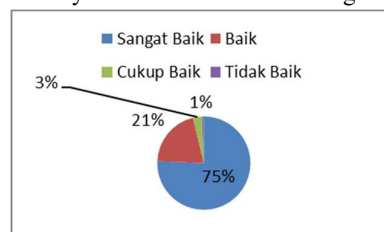
Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan SIM di Polres Balangan



Total Rerata Tanggapan Responden	590	
NRR	3.71	
Nilai IHM Responden terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana	A	Sangat Baik

**g. Unsur Perilaku Pelaksana**

Diagram 3.20 Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan SIM di Polres Balangan

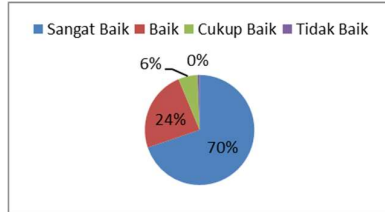


Total Rerata Tanggapan Responden	593	
NRR	3.73	
Nilai IHM Responden terhadap Unsur Perilaku Pelaksana	A	Sangat Baik

### h. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Diagram 3.21

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan SIM di Polres Balangan

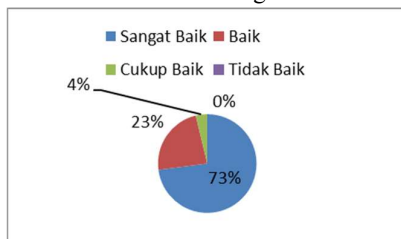


Total Rerata Tanggapan Responden	577	
NRR	3.63	
Nilai IHM Responden terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	A	Sangat

### i. Unsur Sarana dan Prasarana

Diagram 3.22

Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan SIM di Polres Balangan



Total Rerata Tanggapan Responden	587	
NRR	3.69	
Nilai IHM Responden terhadap Unsur Sarana dan Prasarana	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil Diagram yang telah dipaparkan diatas, maka untuk mengetahui hasil nilai Indeks Harapan Masyarakat (IHM) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.3  
Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Harapan Masyarakat (IHM) Terhadap Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Balangan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG	IHM
U1	Prosedur Pelayanan	3,71	A
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,70	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,70	A
U4	Unsur Biaya/Tarif	3,62	A
U5	Unsur Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,75	A
U6	Unsur Kompetensi Pelaksana	3,71	A
U7	Unsur Prilaku Pelaksana	3,73	A
U8	Unsur Penanganan dan Pengaduan Saran dan Masukan	3,63	A
U9	Unsur Sarana dan Prasarana	3,69	A

Tabel rata-rata nilai unsur pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Balangan menunjukkan Indeks Harapan Masyarakat (IHM) terhadap Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Balangan sebagai berikut :

$$(3,71 \times 0.11) + (3,70 \times 0.11) + (3,70 \times 0.11) + (3,62 \times 0.11) + (3,75 \times 0.11) + (3,71 \times 0.11) + (3,73 \times 0.11) + (3,63 \times 0.11) + (3,69 \times 0.11) = 3.656 \times (25) = 91,41$$

Tabel 3.4 Perbandingan IKM dan IHM Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Balangan

No.	Unsur	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	$\bar{x}$	$\bar{y}$
U1	Persyaratan	598	590	3,76	3,71
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	585.3	588	3,68	3,70
U3	Waktu Penyelesaian	585.5	588	3,68	3,70
U4	Biaya/ Tarif	585	575	3,68	3,62
U5	Produk Layanan	593.3	597	3,73	3,75
U6	Kompetensi Pelaksana	588.3	590	3,70	3,71
U7	Perilaku Pelaksana	595.7	593	3,75	3,73
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	594	577	3,74	3,63
U9	Sarana dan Prasarana	591	587	3,71	3,69

Berdasarkan pada tabel tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan masyarakat dengan kinerja pelayanan pada

polres Balangan. Artinya masyarakat Balangan dalam memperoleh layanan SIM telah merasa puas dengan kinerja pelayanan.

#### KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari hasil survei kepuasan masyarakat pada unit layanan SIM adalah sebagai berikut:

- a. Mutu pelayanan Polres Balangan memperoleh nilai IKM unit pelayanan Surat Izin Mengemudi sebesar **91,92** dengan mutu pelayanan “A”.
- b. Mutu Kinerja pelayanan Polres Balangan memperoleh nilai IHM pada unit layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah sangat baik yaitu sebesar **91,41**.
- c. Tidak ada perbedaan antara nilai kepuasan masyarakat dengan nilai kinerja pelayanan Polres Balangan pada unit pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Herlambang, Susatyo (2018) *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan Cara sukses melayani pelanggan di dunia kesehatan*. Gosyen Publisng, Sleman Yogyakarta.
- Hendra Kusuma dan Merri Anita Sari, *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kepolisian Pada Kantor Direktorat Intelijen Keamanan Polisi Daerah Bengkulu*
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Moenir. H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Salahuddin, (2014) *Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Nunukan Selatan Pemerintah Kabupaten Nunukan*, eJournal Administrative Reform, Vol 2 No.3. tahun 2014: 1663-1676
- Suandi, (2019), *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat* di Kantor Kecamatan Balitang Kabupaten Oku Timur. Journal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK), Vol 1 no 2 Edisi Maret 2019 ISSN :2654-3141
- Sugiyono, (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Waskito, J.dkk, (2020) *Tingkat kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Kepolisian resor Brebes*. Jurnal Performance Volume 27.62-75