

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2019**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
PONTIANAK
2019**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi (Satpol PP) Kalimantan Barat tepat pada waktunya. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat. Oleh karena itu, perkenankan Saya untuk mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Tim Penyusun dan para pihak yang telah bekerja maksimal dalam menuntaskan laporan ini.

Untuk penyempurnaan laporan ini ke depannya, Kami menerima saran dan masukan yang dimaksudkan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik di lingkungan Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat. Akhirnya, semoga Tuhan Yang Maha Kuasa senantiasa memberikan perlindungan-Nya kepada kita semua guna memberikan pengabdian terbaik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pontianak, November 2019

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Provinsi Kalimantan Barat,



GOLDA MARGANDA PURBA, S.P., S.H., M.H.

Pembina Tingkat I

NIP. 19720908 199903 1 009

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II PROFIL ORGANISASI.....	4
2.1 Sejarah Singkat Satpol PP.....	4
2.2 Tugas dan Fungsi Satpol PP.....	6
2.3 Struktur Organisasi Satpol PP.....	8
2.4 Visi dan Misi Pelayanan Publik.....	10
2.5 Motto Pelayanan Publik.....	10
2.6 Maklumat Pelayanan Publik.....	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	12
3.1 Metode Survei.....	12
3.2 Populasi dan Sampel.....	12
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	12
3.4 Variabel Penelitian.....	13
3.5 Teknik Keabsahan Data.....	16
3.6 Teknik Analisis Data.....	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	18
4.1 Profil Responden.....	18
4.2 Hasil Survei.....	20
BAB V PENUTUP.....	30
5.1 Kesimpulan.....	30
5.2 Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA.....	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era industri 4.0 dimana kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terus berkembang pesat telah menuntut pemerintah agar terus memberikan pelayanan publik yang berkualitas sebab kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, pemerintah terus didorong untuk melakukan pengembangan dan inovasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Kalimantan Barat telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik, SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.

SKM Tahun 2019 ini merupakan survei yang pertama kali dilakukan oleh Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat guna mengukur

kepuasan masyarakat sekaligus mendapatkan umpan balik atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Melalui survei ini diharapkan terjadi peningkatan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja serta mendorong Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2019 pada Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang tentang Pedmonan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik;
3. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diberikan oleh Satpol PP

Provinsi Kalimantan Barat. Sehingga, hasil SKM ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, bagi masyarakat, SKM ini dapat bermanfaat guna mengetahui gambaran kinerja dari Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.

SKM ini dilaksanakan dengan tujuan yaitu:

1. Untuk mendapatkan sekaligus menganalisis data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat;
2. Untuk mendapatkan umpan balik berupa masukan atau saran dari masyarakat selaku pengguna layanan publik guna perbaikan, peningkatan kinerja, serta kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan pada Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat.

BAB II

PROFIL ORGANISASI

2.1 Sejarah Singkat Satpol PP

Dahulu, Satpol PP dikenal dengan sebutan *Bailuw* yakni sebuah organisasi yang sangat erat dengan masyarakat karena fungsi utamanya untuk menjaga ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat. Seiring perkembangannya, *Bailuw* mengalami beberapa kali perubahan sesuai kondisi yang ada.

Polisi Pamong Praja pertama kali dibentuk di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan nama Detasemen Polisi Penjaga Kapanewon. Namun demikian tidak sampai sebulan berdasarkan Perintah Jawatan Praja Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 2 Tahun 1948 tanggal 10 November 1948, nama Detasemen Polisi Penjaga Kapanewon dirubah menjadi Detasemen Polisi Pamong Praja.

Seiring situasi dan perkembangan kehidupan berbangsa dan bernegara pada saat itu, Pemerintah memandang perlu adanya antisipasi terhadap segala macam tantangan yang bermuara pada terancamnya ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat. Sehingga pada tanggal 3 Maret 1950, Menteri Dalam Negeri menetapkan Surat Keputusan Nomor UR 32/2/21 tentang Perubahan Nama Detasemen Polisi Pamong Praja Menjadi Satuan Polisi Pamong Praja. Berdasarkan Surat Keputusan

tersebut peringatan Hari Ulang Tahun Satuan Polisi Pamong Praja diperingati setiap tanggal 3 Maret.

Pada Tahun 1960, dimulai pembentukan Kesatuan Polisi Pamong Praja di luar Jawa dan Madura, dengan dukungan para petinggi militer/Angkatan Perang. Tahun 1962 namanya berubah menjadi Kesatuan Pagar Baya untuk membedakan dari korps Kepolisian Negara seperti dimaksud dalam UU No 13/1961 tentang Pokok-pokok Kepolisian.

Tahun 1963 berubah nama lagi menjadi Kesatuan Pagar Praja. Istilah Satpol PP mulai terkenal sejak pemberlakuan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah. Pada Pasal 86 (1) disebutkan, Satpol PP merupakan perangkat wilayah yang melaksanakan tugas dekonsentrasi.

Pasca reformasi, keberadaan Satpol PP diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam Pasal 148 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 disebutkan, Polisi Pamong Praja adalah perangkat pemerintah daerah dengan tugas pokok menegakkan Perda, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat sebagai pelaksanaan tugas desentralisasi.

Saat ini, ketentuan mengenai pembentukan dan keberadaan Satpol PP termaktub dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dari amanah Undang-Undang tersebut, keberadaan Satpol PP untuk melaksanakan tugas wajib yang berkaitan dengan

pelayanan dasar bidang ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat.

Pasal 255 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Satpol PP dibentuk untuk menegakkan Perda dan Perkada, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman, serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Dari ketentuan terakhir ini, jelas bahwa keberadaan dan kedudukan dalam pembentukan Satpol PP adalah untuk membantu Kepala Daerah dalam menegakkan Perda dan Perkada, menjaga ketentraman dan ketertiban umum, serta perlindungan masyarakat.

2.2 Tugas dan Fungsi Satpol PP

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Kalimantan Barat merupakan satu di antara Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat yang dibentuk dengan tujuan untuk membantu Kepala Daerah dalam menegakkan Peraturan Daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, serta memberikan perlindungan masyarakat. Adapun pembentukan dari Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat adalah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 8 Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6).

Tugas pokok dan fungsi Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat tertuang dalam Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat. Dalam Peraturan Gubernur tersebut Pasal 3 disebutkan bahwa Satpol PP mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang pembinaan masyarakat, ketertiban umum dan ketentraman, penegakan peraturan daerah serta perlindungan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. Selanjutnya, dalam Pasal 4 disebutkan bahwa untuk melaksanakan tugas dimaksud, Satpol PP menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan program kerja di bidang pembinaan masyarakat, ketertiban umum dan ketentraman, penegakkan peraturan daerah serta perlindungan masyarakat;
2. Perumusan kebijakan di bidang pembinaan masyarakat, ketertiban umum dan ketentraman, penegakkan peraturan daerah serta perlindungan masyarakat;
3. Pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan masyarakat, ketertiban umum dan ketentraman, penegakkan peraturan daerah serta perlindungan masyarakat;
4. Penyelenggaraan urusan pemerintah di bidang pembinaan masyarakat, ketertiban umum dan ketentraman, penegakkan peraturan

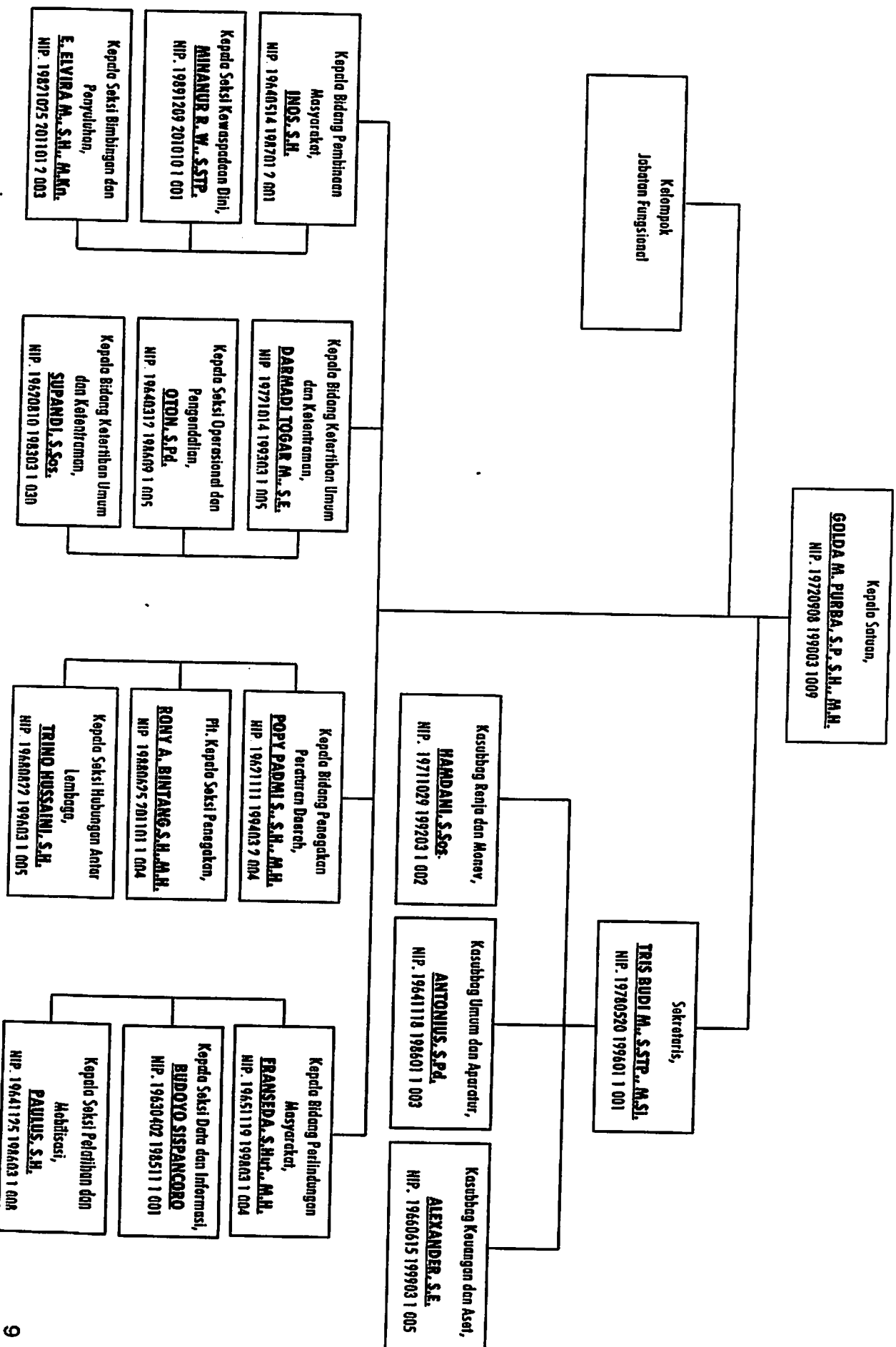
daerah serta perlindungan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan;

5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pembinaan masyarakat, ketertiban umum dan ketentraman, penegakkan peraturan daerah serta perlindungan masyarakat;
6. Pelaksanaan administrasi Satpol PP;
7. Pelaksanaan fungsi lain dan tugas pembantuan yang diberikan oleh Gubernur di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan.

2.3 Struktur Organisasi Satpol PP

Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dengan Tipe A. Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 120 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat, struktur organisasi Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat terdiri dari 1 Kepala Satuan, 1 Sekretaris, 4 Kepala Bidang, 11 Kepala Sub Bagian/Kepala Seksi.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2019
 Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat
STRUKTUR ORGANISASI SATPOL PP PROVINSI KALIMANTAN BARAT



2.4 Visi dan Misi Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat memiliki visi "Terwujudnya Pelayanan Penegakan Perda dan Perkada, Ketertiban Umum, Ketentraman dan Perlindungan Masyarakat yang Profesional di Kalimantan Barat". Dari visi tersebut, misi pelayanan publik Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat yaitu:

1. Menegakkan Perda dan Perkada secara proporsional, objektif, transparan, akuntabel dalam rangka tegaknya hukum dan keadilan masyarakat;
2. Menjaga ketertiban umum dan ketentraman;
3. Memberikan perlindungan masyarakat dalam rangka penanggulangan bencana, keamanan, ketentraman dan ketertiban masyarakat, kegiatan sosial kemasyarakatan, penanganan ketentraman, ketertiban dan keamanan dalam penyelenggaraan Pemilu, serta upaya pertahanan Negara.

2.5 Motto Pelayanan Publik

Motto Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yaitu "Tegas, Ramah, Berwibawa". Dapat dijelaskan maknanya yakni tegas dalam menindak setiap pelanggaran Perda dan Perkada yang dilakukan oleh seseorang atau pun badan hukum. Ramah dalam setiap tindakan dan perbuatan dengan mengedepankan prinsip 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun).

Berwibawa yaitu senantiasa konsisten dalam melaksanakan tugas dengan menjaga citra dan wibawa Pemerintah Daerah.

2.6 Maklumat Pelayanan Publik

Sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas kepada masyarakat, Satpol PP Provinsi Kalimantan Barat telah membuat maklumat pelayanan publik sebagai berikut:

MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini, Pimpinan dan Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat menyatakan siap memberikan pelayanan bidang penegakan Perda dan Perkada, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman, serta perlindungan masyarakat sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan. Apabila tidak menepati janji ini, Kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pontianak, 2019

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Provinsi Kalimantan Barat,

TTD

GOLDA M. PURBA, S.P., S.H., M.H.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Survei

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, atau biasa disebut sebagai penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang dihasilkan dari penelitian ini berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Sebagai pelengkap hasil analisis, juga disajikan analisis secara kuantitatif.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dari survei ini adalah seluruh pengguna layanan yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat yang berjumlah 132. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *simple random sampling* atau teknik sampling acak sederhana. Artinya, pengambilan sampel dilakukan secara acak dimana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Sedangkan dalam menentukan jumlah sampel digunakan Teori Kreijce dan Morgan, sehingga dalam survei ini sampel berjumlah 97 orang.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Instrumen utama dalam penelitian kuantitatif adalah kuesioner. Data primer diperoleh langsung dari individu yang menjadi subjek

penelitian dimana data dihasilkan dari kuesioner. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner (angket) tertutup dibuat dengan menggunakan skala Likert untuk memperoleh data interval. Secara lebih terperinci, skala pengukuran tersebut diberikan skore 1 (Tidak Setuju), 2 (Kurang Setuju), 3 (Setuju), dan 4 (Sangat Setuju). Selanjutnya, nilai tersebut dikonversi dalam skala 100 dan disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat, seperti tampak pada tabel berikut:

No	Mutu Pelayanan	Skor	
		Skala 1-4	Skala 1-100
1.	A (Sangat Baik)	3,26-4,00	81,26-100,00
2.	B (Baik)	2,51-3,25	62,51-81,25
3.	C (Kurang Baik)	1,76-2,50	43,76-62,50
4.	D (Tidak Baik)	1,00-1,75	25,00-43,75

3.4. Variabel Penelitian

Variabel yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017. Adapun unsur yang dimaksud terdiri dari :

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

3) Waktu Penyelesaian

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

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

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

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

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dari 9 unsur tersebut, penelitian ini mengeliminasi unsur Produk Spesifikasi Pelayanan, sehingga menyisakan 8 unsur yang kemudian diturunkan ke dalam butir-butir pernyataan dalam kuesioner. Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan kesesuaian variabel dengan kondisi pelayanan yang diberikan secara riil di lapangan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat. Secara rinci pembagian butir-butir pernyataan pada kuesioner dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel Pembagian Butir-Butir Pernyataan dalam Kuesioner

Variabel	Pertanyaan nomor
Persyaratan	1, 2
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3, 4
Waktu Penyelesaian	5, 6
Biaya/Tarif	7
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	-
Kompetensi Pelaksana	8, 9, 10
Perilaku Pelaksana	11, 12
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	13, 14, 15
Sarana dan Prasarana	16, 17

3.5. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, validitas dari indikator dianalisis menggunakan *df* (*degree of freedom*) dengan rumus $df = n - 2$, dimana n = jumlah sampel. Jadi, *df* yang digunakan adalah $97 - 2 = 95$, sehingga nilai *r* tabel adalah 0,1313. Dengan alpha sebesar 5% maka menghasilkan nilai *r* tabel dan nilai *r* positif maka masing-masing indikator pertanyaan dikatakan valid (Ghozali, 2006). Semua pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid karena nilai *r* hitung > *r* tabel, seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Hasil Uji Validitas

Dimensi	Kode	r hitung	r tabel	Keterangan
Persyaratan	A1	0,893	0,1313	Valid
	A2	0,892	0,1313	Valid
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A3	0,886	0,1313	Valid
	A4	0,889	0,1313	Valid
Waktu Pelayanan	A5	0,888	0,1313	Valid
	A6	0,890	0,1313	Valid
Biaya/Tarif	A7	0,888	0,1313	Valid
Kompetensi Pelaksana	A8	0,888	0,1313	Valid
	A9	0,885	0,1313	Valid
	A10	0,889	0,1313	Valid
Perilaku Pelaksana	A11	0,886	0,1313	Valid
	A12	0,887	0,1313	Valid
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	A13	0,893	0,1313	Valid
	A14	0,891	0,1313	Valid
	A15	0,892	0,1313	Valid
Sarana dan Prasarana	A16	,883	0,1313	Valid
	A17	,889	0,1313	Valid

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012), dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan

variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan, untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data statistik, dimana salah satu fungsi pokok statistik adalah menyederhanakan data penelitian yang amat besar jumlahnya menjadi informasi yang lebih sederhana dan mudah untuk dipahami. Analisis dilakukan dengan distribusi frekuensi untuk memperoleh gambaran deskriptif dari variabel-variabel yang berkaitan dengan karakteristik responden atau subjek eksperimen yang diamati.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden

Statistik deskriptif merupakan alat uji untuk meringkas data sehingga lebih mudah untuk dibaca. Bentuk dari statistik deskriptif biasanya berupa tabel distribusi frekuensi, diagram, atau grafik mengenai profil responden.

1) Jenis Kelamin

Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	55	56,7
2.	Perempuan	42	43,3
	Total	97	100

Tabel di atas menunjukkan distribusi responden laki-laki berjumlah 55 orang (56,7%) yang lebih besar dibandingkan jumlah responden perempuan yaitu 42 orang (43,3%).

2) Usia

Responden Menurut Usia

No	Usia	Frekuensi	%
1.	20-29 tahun	53	54,6
2.	30-39 tahun	28	28,9
3.	40-49 tahun	6	6,2
4.	> 50 tahun	8	8,2
5.	Tidak Mencantumkan Usia	2	2,1
	Total	97	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik usia, menunjukkan bahwa jumlah responden dalam penelitian ini jika dikelompokkan berdasarkan usia, maka didominasi oleh kelompok usia 20-29 tahun (54,6%) dan usia 30-39 tahun (28,9%).

3) Pendidikan Terakhir

Responden Menurut Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1.	SMA	6	6,2
2.	Diploma	26	26,8
3.	Sarjana	65	67
	Total	97	100

Menurut tabel, jumlah responden dengan tingkat pendidikan terakhir mayoritas adalah Sarjana yang berjumlah 65 orang (67%).

4) Pekerjaan

Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	Pelajar/Mahasiswa	4	4,1
2.	Karyawan Swasta	30	30,9
3.	PNS/TNI/POLRI	22	22,7
4.	Wiraswasta	2	2,1
5.	Lainnya	20	20,6
6.	Tidak Mencantumkan Pekerjaan	19	19,6
	Total	97	100

Merujuk pada tabel responden berdasarkan pekerjaan, jumlah masing-masing kategori relatif merata. Responden terbanyak berasal dari kategori profesi Karyawan Swasta yang berjumlah 30 orang (30,9%). Sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang berprofesi sebagai Wiraswasta yaitu 2 orang (2,1%).

4.2. Hasil Survei

Jumlah keseluruhan dari kuesioner yang berhasil dihimpun dan terisi lengkap adalah 97 unit. Berdasarkan hasil dari analisis data yang telah dilakukan oleh tim survei, berikut merupakan hasil oleh data penilaian terhadap unsur-unsur yang menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat.

Tabel Skor Rata-rata dan Peringkat
Unsur Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Usia	Frekuensi	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,12	Baik	6
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,16	Baik	4
3.	Waktu Pelayanan	3,07	Baik	8
4.	Biaya/Tarif	3,29	Baik	1
5.	Kompetensi Pelaksana	3,14	Baik	5
6.	Perilaku Pelaksana	3,26	Baik	2
7.	Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,11	Baik	7
8.	Sarana dan Prasarana	3,22	Baik	3

Selanjutnya, untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan perhitungan lebih lanjut dengan mengalikan nilai masing-masing unsur dengan nilai penimbang yang telah ditetapkan dalam pedoman yaitu 0,11. Setelah diperoleh hasil akhir, kemudian dikalikan dengan 25 untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Adapun perhitungan dapat dilakukan sebagai berikut:

$$(3,12 \times 0,11) + (3,16 \times 0,11) + (3,07 \times 0,11) + (3,29 \times 0,11) + (3,14 \times 0,11) \\ + (3,26 \times 0,11) + (3,11 \times 0,11) + (3,22 \times 0,11) = 2,79$$

Jadi, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah $2,79 \times 25 = 69,80\%$

Angka tersebut berada pada kategori **BAIK** (dengan interval 62,51 – 81,25).

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat adalah **BAIK** dengan skor 69,80%. Adapun pembahasan lebih lanjut, akan mendeskripsikan hasil analisis terhadap unsur-unsur di atas secara lebih rinci.

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh skor rata-rata sebesar 3,12 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti masuk kategori **BAIK**. Unsur ini dibagi dalam 2

pernyataan pada kuesioner yang jawaban dari para responden dapat dirangkum sebagai berikut:

Pernyataan Nomor 1

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	2	2,1
3.	Setuju	3	81	83,5
4.	Sangat Setuju	4	14	14,4
Total			97	100

Pernyataan Nomor 2

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	2	2,1
3.	Setuju	3	81	83,5
4.	Sangat Setuju	4	14	14,4
Total			97	100

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh skor rata-rata sebesar 3,16 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti masuk kategori BAIK. Unsur ini dibagi dalam 2 pernyataan pada kuesioner yang jawaban dari para responden dapat dirangkum sebagai berikut:

Pernyataan Nomor 3

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	4	4,1
3.	Setuju	3	77	79,4
4.	Sangat Setuju	4	16	16,5
Total			97	100

Pernyataan Nomor 4

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	2	2,1
3.	Setuju	3	73	75,3
4.	Sangat Setuju	4	22	22,7
Total			97	100

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh skor rata-rata sebesar 3,07 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti masuk kategori BAIK. Unsur ini dibagi dalam 2 pernyataan pada kuesioner yang jawaban dari para responden dapat dirangkum sebagai berikut:

Pernyataan Nomor 5

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	14	14,4
3.	Setuju	3	61	62,9
4.	Sangat Setuju	4	22	22,7
Total			97	100

Pernyataan Nomor 6

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	12	12,4
3.	Setuju	3	67	69,1
4.	Sangat Setuju	4	18	18,6
Total			97	100

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. Dari hasil analisis diperoleh skor rata-rata sebesar 3,29 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti masuk kategori BAIK. Jawaban dari para responden atas unsur ini di dalam kuesioner dapat dirangkum sebagai berikut:

Pernyataan Nomor 7

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	2	2,1
2.	Kurang Setuju	2	2	2,1
3.	Setuju	3	59	60,8
4.	Sangat Setuju	4	34	35,1
Total			97	100

5) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh skor rata-rata sebesar 3,14 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti masuk kategori BAIK. Unsur ini dibagi dalam 3 pernyataan pada kuesioner yang jawaban dari para responden dapat dirangkum sebagai berikut:

Pernyataan Nomor 8

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	4	4,1
3.	Setuju	3	73	75,3
4.	Sangat Setuju	4	20	20,6
Total			97	100

Pernyataan Nomor 9

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	2	2,1
2.	Kurang Setuju	2	6	6,2
3.	Setuju	3	65	67,0
4.	Sangat Setuju	4	24	24,7
Total			97	100

Pernyataan Nomor 10

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	6	6,2
3.	Setuju	3	73	75,3
4.	Sangat Setuju	4	18	18,6
Total			97	100

6) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh skor rata-rata sebesar 3,26 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti masuk kategori BAIK. Unsur ini dibagi dalam 2 pernyataan pada kuesioner yang jawaban dari para responden dapat dirangkum sebagai berikut:

Pernyataan Nomor 11

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	4	4,1
3.	Setuju	3	61	62,9
4.	Sangat Setuju	4	32	33,0
Total			97	100

Pernyataan Nomor 12

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	4	4,1
3.	Setuju	3	67	69,1
4.	Sangat Setuju	4	26	26,8
Total			97	100

7) Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh skor rata-rata sebesar 3,11 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti masuk kategori BAIK. Unsur ini dibagi dalam 3 pernyataan pada kuesioner yang jawaban dari para responden dapat dirangkum sebagai berikut:

Pernyataan Nomor 13

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	8	8,2
3.	Setuju	3	69	71,1
4.	Sangat Setuju	4	20	20,6
Total			97	100

Pernyataan Nomor 14

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	8	8,2
3.	Setuju	3	69	71,1
4.	Sangat Setuju	4	20	20,6
Total			97	100

Pernyataan Nomor 15

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	2	2,1
2.	Kurang Setuju	2	6	6,2
3.	Setuju	3	69	71,1
4.	Sangat Setuju	4	20	20,6
Total			97	100

8) 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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dari hasil analisis diperoleh skor rata-rata sebesar 3,22 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti masuk kategori BAIK. Unsur ini dibagi dalam 2 pernyataan pada kuesioner yang jawaban dari para responden dapat dirangkum sebagai berikut:

Pernyataan Nomor 16

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	6	6,2
3.	Setuju	3	61	62,9
4.	Sangat Setuju	4	30	30,9
Total			97	100

Pernyataan Nomor 17

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Setuju	1	0	0
2.	Kurang Setuju	2	6	6,2
3.	Setuju	3	67	69,1
4.	Sangat Setuju	4	24	24,7
Total			97	100

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap data yang diperoleh dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat adalah 69,80% dan termasuk dalam kategori BAIK. Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur pendukung adalah sebagai berikut:

- 1) Persyaratan Pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat termasuk dalam kategori BAIK.
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat termasuk dalam kategori BAIK.
- 3) Waktu pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat termasuk dalam kategori BAIK.
- 4) Biaya/Tarif pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat termasuk dalam kategori BAIK.
- 5) Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat termasuk dalam kategori BAIK.
- 6) Perilaku Pelaksana Pelayanan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat termasuk dalam kategori BAIK.

- 7) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat termasuk dalam kategori BAIK.
- 8) Sarana dan Prasarana di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat termasuk dalam kategori BAIK.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan peringkat dari masing-masing unsur, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada Biaya/Tarif Pelayanan. Disusul oleh unsur lain secara berurutan yaitu Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Kompetensi Pelaksana, dan Persyaratan. Sedangkan unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dan unsur Waktu Pelayanan berada pada peringkat dua terbawah.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah disampaikan pada bagian sebelumnya, ada beberapa masukan yang kiranya dapat bermanfaat bagi Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Barat. Pertama, meskipun masuk ke dalam kategori BAIK, nilai IKM yang masih berada di angka 69,80% perlu ditingkatkan. Diperlukan upaya dari semua jajaran untuk memperbaiki diri guna mencapai IKM yang lebih baik.

Kedua, mengingat skor dari masing-masing unsur yang hampir sama, yaitu 3,29 untuk skor tertinggi dan 2,07 untuk skor terendah menandakan bahwa perbaikan perlu dilakukan di segala bidang yang terkait dengan unsur penilaian IKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.