



LAPORAN AKHIR

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KEPOLISIAN POLRES PEMALANG



**KERJASAMA
KEPOLISIAN POLRES PEMALANG
DENGAN**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT (LPPM)**

UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL

2020

PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Polres Pemalang. Kepolisian Republik Indonesia berupaya meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan berkelanjutan demi tercapainya harapan dan tuntutan public melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian public terhadap kualitas pelayanan melalui survey kepuasan masyarakat. Untuk itu Kepolisian Resor Pemalang dengan bekerjasama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Pancasakti Tegal mengadakan Survei Kepuasan Konsumen.

Laporan Survei Kepuasan Konsumen dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Masukan dari masyarakat berupa penilaian obyektif atas pelayanan Kepolisian Resor Pemalang akan diolah dan kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program kerja pada periode selanjutnya. Selain itu melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak karena telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun ini dan kemudian dimohon kerjasamanya untuk menindak lanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan.

Akhirnya kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini.

Pemalang, M a r e t 2020
Ketua Peneliti,

Dr. Gunistiyo, M.Si

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
PRAKATA	ii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB IPENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	4
C. Kegunaan Penelitian	5
D. Ruang Lingkup	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pelayanan	7
B. Bentuk-bentuk Pelayanan	12
C. Hakekat Kepuasan Masyarakat.....	17
D. Hakekat Kualitas Layanan.....	18
E. Konsep Pelayanan Masyarakat	19
F. Kualitas Pelayanan Publik.....	20
G. Indeks Kepuasan Masyarakat	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	25
A. Variabel Penelitian.....	25
B. Jenis Penelitian	26
C. Lokasi Penelitian	26
D. Populasi dan Sampel	26

E. Jumlah Sampel	27
F. Metode Pengumpulan Data	28
G. Sumber Data	28
H. Metode Analisis	29
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	29
2. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	30
3. Teknik Analisis	31
BAB 4 GAMBARAN UMUM POLRES PEMALANG.....	32
A. Profil Polres Pematang Jaya	32
B. Visi dan Misi	34
C. Struktur Organisasi	34
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Responden.....	42
1. Responden Menurut Jenis Kelamin	42
2. Responden Menurut Umur	43
3. Responden Menurut Pendidikan	44
4. Responden Menurut Pekerjaan	44
B. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	45
1. Uji Validitas Instrumen	45
2. Uji Reliabilitas Instrumen	47
C. Analisis Data Penelitian	48
1. Distribusi Data Pertanyaan Prosedur Pelayanan	48
2. Distribusi Data Pertanyaan Persyaratan Pelayanan.....	48
3. Distribusi Data Pertanyaan Kejelasan Petugas Pelayanan	49
4. Distribusi Data Pertanyaan Kedisiplinan Petugas Pelayanan	50

5. Distribusi Data Pertanyaan Tanggung Jawab Petugas	
Pelayanan	51
6. Distribusi Data Pertanyaan Kemampuan Petugas Pelayanan	52
7. Distribusi Data Pertanyaan Kecepatan Pelayanan	52
8. Distribusi Data Pertanyaan Keadilan mendapatkan	
Pelayanan	53
9. Distribusi Data Pertanyaan Kesopanan dan Keramahan	
PetugasPelayanan	54
10. Distribusi Data Pertanyaan Kewajaran Biaya Pelayanan.....	55
11. Distribusi Data Pertanyaan Kepastian Biaya Pelayanan	55
12. Distribusi Data Pertanyaan Kepastian Jadwal Pelayanan	56
13. Distribusi Data Pertanyaan Kenyamanan Lingkungan	
Pelayanan	57
14. Distribusi Data Pertanyaan Keamanan Pelayanan	58
D. Distribusi Data Indeks Kepuasan Masyarakat	59
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	61
A. Kesimpulan	61
B. Rekomendasi.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
1. Kriteria Penilaian Kinerja Unit Pelayanan.....	31
2. Responden menurut Jenis Kelamin.....	43
3. Responden menurut Umur	43
4. Responden menurut Pendidikan	44
5. Responden menurut Pekerjaan.....	45
6. Hasil Uji Validitas Instrumen IKM.....	46
7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen IKM	47
8. Pendapat Responden tentang Prosedur Pelayanan	48
9. Pendapat Responden tentang Persyaratan Pelayanan	49
10. Pendapat Responden tentang Kejelasan Petugas Pelayanan	49
11. Pendapat Responden tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan	50
12. Pendapat Responden tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	51
13. Pendapat Responden tentang Kemampuan Petugas Pelayanan	52
14. Pendapat Responden tentang Kecepatan Pelayanan	53
15. Pendapat Responden tentang Keadilan mendapatkan Pelayanan	53
16. Pendapat Responden tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	54
17. Pendapat Responden tentang Kewajaran Biaya Pelayanan	55
18. Pendapat Responden tentang Kepastian Biaya Pelayanan	56
19. Pendapat Responden tentang Kepastian Jadwal Pelayanan	57
20. Pendapat Responden tentang Kenyamanan Lingkungan Pelayanan	58
21. Pendapat Responden tentang Keamanan Pelayanan.....	58
22. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	60

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi Polres Pematang.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	66

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia pada dasarnya makhluk sosial yang tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Oleh karena itu manusia dituntut untuk mampu berinteraksi dan hidup berdampingan dengan sesama dan juga harus mampu melakukan berbagai penyesuaian, baik penyesuaian yang bersifat individu maupun penyesuaian yang bersifat normatif. Hal ini dilakukan agar dapat tercipta hubungan yang sehat dalam masyarakat mencakup penyesuaian terhadap peraturan, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial akan mengakibatkan permasalahan dalam masyarakat, seperti terjadinya berbagai macam pelanggaran, tindak kejahatan, perselisihan dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan *Principal-Agent*. Berdasarkan kerangka kerja tersebut, pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumberdaya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelayanan kolektif.

Preskripsi tersebut hampir bertolak belakang dengan praksis pelayanan publik yang dimotori pemerintah, termasuk untuk konteks Indonesia kontemporer. Sebagai pelaksana kontrak sosial yang digariskan sebelumnya, pemerintah justru menimbulkan banyak masalah bagi publik yang menjadi kliennya. Sangat masuk akal jika pemerintah kemudian mendapat berbagai stigma negatif. Jauh dari menjadi bagian dari solusi (*a part of solution*), pemerintah justru menjadi bagian dari masalah (*a part of problem*), bahkan masalah utama, dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik (Weiss, 1995).

Isu mengenai perlunya mengembangkan kinerja organisasi pemerintah yang kompetitif seiring dengan perubahan trend global telah menjadi agenda penting bagi pemerintahan di banyak negara akhir-akhir ini (Cullen & Cushman, 2000). Akan tetapi, upaya ke arah itu tampaknya masih mengalami banyak permasalahan serius, terutama menyangkut keberadaan sistem dan lembaga organisasi pemerintah yang masih belum sepenuhnya mampu mengembangkan sistem yang adaptif terhadap dinamika masyarakat. Birokrasi belum mampu mengadopsi nilai-nilai baru yang relevan dari dunia bisnis untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik.

Dalam mengatasi berbagai macam permasalahan yang terjadi di kalangan masyarakat, maka otomatis suatu Negara membutuhkan suatu lembaga yang bertugas untuk menyelenggarakan keamanan dan ketertiban umum. Di Indonesia khususnya, lembaga yang bertugas menjalankan fungsi tersebut adalah Kepolisian Negara Republik

Indonesia (POLRI). Dalam hal ini POLRI bertugas untuk menjaga keamanan Negara dan menegakkan hukum yang berlaku di wilayah Indonesia. Menjaga keamanan dan ketertiban bukan hanya tugas dari seorang polisi atau lembaga kepolisian, namun diperlukan kerjasama juga antara masyarakat dengan aparat kepolisian yang berwenang. Lembaga kepolisian adalah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik yang mana merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah.

Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (Pusat, Pemerintah Propinsi, Kabupaten, Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Pemerintah Pusat mengeluarkan sejumlah kebijakan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah dan kualitas pelayanan publik, antara lain kebijakan tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan, Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Inpres No. 7 Tahun 1999), dan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (SK Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004). Langkah ini sebenarnya bukanlah hal baru,

karena sebelumnya kebijakan serupa telah dikeluarkan pemerintah dalam bentuk Keputusan Menteri maupun Instruksi Presiden (Inpres). Kebijakan itu ternyata tidak secara otomatis menyelesaikan permasalahan pelayanan publik oleh instansi pemerintah yang selama ini bercitra buruk, berbelit-belit, lamban, dan berbiaya mahal. Hal tersebut berkaitan dengan persoalan seberapa jauh berbagai peraturan pemerintah tersebut disosialisasikan di kalangan aparatur pemerintah dan masyarakat, serta bagaimana infrastruktur pemerintahan, dana, sarana, teknologi, kompetensi sumberdaya manusia, budaya kerja organisasi disiapkan untuk menopang pelaksanaan berbagai peraturan tersebut, sehingga kinerja pelayanan publik menjadi terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya.

Keberhasilan kepolisian dalam membangun kinerja pelayanan yang efisien, responsif, dan akuntabel sebenarnya tergantung pada kepolisian dalam mengembangkan sistem pelayanan yang secara tepat mampu merefleksikan kondisi faktual lingkungannya.

Kepolisian Resor Pemalang dalam hal ini, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam perizinan, pemberitahuan kegiatan masyarakat, penerbitan surat keterangan catatan kepolisian, penerbitan SIM dan sebagainya.

B. Tujuan Penelitian

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Kepolisian Resor Pemalang dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

C. Kegunaan Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian tersebut, maka diharapkan penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Polres Pemalang.

Diharapkan menjadi acuan dalam mengambil keputusan berkaitan dengan *upaya* peningkatan kualitas pelayanan publik Polres Pemalang berdasarkan aspirasi masyarakat sebagai sinyal positif, negatif atau tidak ada pengaruh, karena akan mempengaruhi kinerja dan prospek Polres Pemalang di masa mendatang.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya serta memberikan tambahan wawasan ilmiah bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik dilingkungan Polres Pemalang melalui penghitungan hasil survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang

dilakukan terbatas di Kepolisian Resor Pemalang, sebanyak 150 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Resor Pemalang kepada masyarakat di wilayah hukum Polres pemalang.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan

Menurut Hasibuan (2005:152), pelayanan adalah: “kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya”. 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.

1. Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan.
2. Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan antrian.
3. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.
4. 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 bias diartikan sebagai ”melakukan sesuatu bagi orang lain”. Setidaknya ada tiga kata yang bias mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, pelayanan, dan servis. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, perbankan dll. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala

sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok), salah satu contohnya adalah layanan pelanggan (*customer service*). Sementara itu kata servis lebih mengacu pada konteks reparasi, seperti servis sepeda motor.

Dalam Tjiptono (2008:3) dijumpai setidaknya empat lingkup definisi konsep *service* :

1. *Service* menggambarkan berbagai subsektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, pendidikan dan layanan publik. Dengan kata lain lingkungannya adalah industri.
2. *Service* dipandang sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan (umpamanya, makanan, minuman di restoran dan pesawat di jasa penerbangan). Jadi, dalam hal ini lingkungannya adalah tawaran produk.
3. *Service* merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam arti luas (termasuk didalamnya keterampilan), serta pengalaman layanan.
4. *Service* bisa pula dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan.

Menurut Tjiptono (2008:5) berkembangnya berbagai perspektif menyangkut definisi *service* menunjukkan secara gamblang signifikansi dan dinamika *service* dalam kacamata perekonomian dunia. Hal ini terutama dipicu oleh tiga faktor:

1. Pertumbuhan sektor jasa berlangsung pesat dalam beberapa dekade terakhir. Semakin hari, semakin banyak bermunculan jenis-jenis jasa baru dan inovatif. Perkembangan sector jasa tidak bisa lepas dari tahap-tahap perkembangan aktivitas perekonomian yang terdiri atas lima tahap: (1) tahap primer (*ekstraktif*), meliputi pertanian, pertambangan, perikanan, dan kehutanan; (2) tahap sekunder (produksi barang), meliputi pemanufakturan dan pemerosesan; (3) tahap tersier (jasa domestik), terdiri atas restoran dan hotel dll.; (4) tahap kuartier (perdagangan), meliputi transportasi, perdagangan ritel, komunikasi, keuangan dan asuransi dan pemerintahan; (5) tahap kuiner (perbaikan dan peningkatan kapasitas manusia), terdiri atas kesehatan, pendidikan, rekreasi, dll. Tahap tersier, kuartier dan kuriner pada hakikatnya mencerminkan sector jasa, sehingga kalau ketiganya digabungkan akan menghasilkan tiga tahap utama; primer (*ekstraktif*), sekunder (produksi barang), dan tersier (jasa).
2. Faktor layanan telah bertumbuh pesat sebagai diferensiator dan kunci keunggulan bersaing. Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara efektif untuk melakukan diferensiasi dan positioning unik adalah melalui perancangan dan penyampaian layanan spesifik. Hal ini dampak strategis pada

strategi bersaing perusahaan. Sebagai contoh, bisnis utama restoran bergeser dari sekedar menyediakan menu hidangan (makanan dan minuman) untuk dijual, menjadi usaha melayani dan memuaskan rasa lapar para pelanggan dengan disertai usaha menyediakan suasana yang nyaman bagi mereka dalam menyantap hidangan.

3. Disadari atau tidak, setiap bisnis pada hakikatnya adalah bisnis jasa/layanan. Di dalam setiap organisasi, misalnya, dikenal adanya istilah pelanggan internal (karyawan). Dengan kata lain, setiap individu atau departemen berperan sebagai penyedia maupun penerima layanan individu/departemen lainnya. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal sangat bergantung pada kualitas relasi dan kerja sama pelanggan internal. Oleh sebab itu kepuasan dan loyalitas pelanggan internal tercipta.

Lebih lanjut, sejumlah pakar pemasaran bahkan menegaskan bahwa kini telah terjadi pergeseran pradigma, dari yang semula *Good Dominant Logic (GDL)* menjadi *Service Dominant Logic (SDL)*. Secara ringkas, esensi pemikiran SDL adalah penyediaan layanan/jasa merupakan tujuan fundamental dari pertukaran ekonomi dan pemasaran. Dengan kata lain, individu maupun kelompok (organisasi) saling mempertukarkan layanan/jasa. Sementara barang, uang, organisasi dan jejaring merupakan perantara (*intermediaries*) atau institusi tambahan (*collateral institutions*) dalam proses pertukaran layanan/jasa dengan layanan/jasa. Dalam konteks ini, layanan/jasa, layanan/jasa dirumuskan sebagai aplikasi kompetensi

(pengetahuan dan keterampilan) terpesialisasi melalui perbuatan/tindakan, proses, dan kinerja demi manfaat bagi entitas bersangkutan atau entitas lain.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas di atas dimaksudkan untuk dipenuhi, begara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Hambatan dalam sistem manajemen kualitas antara lain sebagai berikut (Julianta dalam Sinambela, 2010:6):

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.
6. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
7. Ketidacukupan sumber daya dan dana.
8. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.

Selanjutnya menurut Tjipono (2008:148) mengemukakan ada lima dimensi pokok/indikator yang berpengaruh dalam penilaian pelayanan yaitu :

1. *Tangibles* (tampilan fisik), merupakan penampilan dan kemampuan langsung dari sarana dan prasarana fisik yang

meliputi fasilitas fisik perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.

2. *Reability* (kehandalan), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan aspek terhadap pelanggan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
5. *Empathy* (empati), memberikan perhatian yang bersifat individuali atau pribadi secara tulus kepada pelanggan dan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi serta berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

B. Bentuk-bentuk Pelayanan

Penawaran sebuah perusahaan kepada konsumen maupun calon konsumen biasanya mencakup sejumlah bentuk layanan. Pada kenyataannya, sebuah penawaran dapat bervariasi di antara dua kutub ekstrim, yaitu murni berupa barang pada satu sisi dan jasa murni pada sisi lainnya.

Menurut Tjiptono (2008:8) penawaran sebuah perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori:

1. Barang fisik murni: penawaran pada kategori ini semata-mata hanya berupa barang fisik.
2. Barang fisik dengan jasa pendukung: pada kategori ini, penawaran terdiri atas barang fisik yang disertai dengan satu atau beberapa bentuk layanan guna meningkatkan daya tarik pada konsumen.
3. Produk hybrid: penawaran pada kategori ini terdiri atas komponen barang dan layanan yang relatif seimbang persentasenya.
4. Jasa utama yang didukung dengan barang minor: penawaran pada kategori ini terdiri atas jasa pokok tertentu bersama-sama dengan barang-barang pendukung.
5. Jasa murni : penawaran pada kategori ini hampir seluruhnya berupa jasa.

Konsekuensi logis dari adanya berbagai macam variasi kombinasi antara barang dan jasa adalah sulit menggeneralisasikan layanan/jasa tanpa melakukan perbedaan lebih lanjut. Setidaknya delapan kriteria klasifikasi layanan/jasa berikut ini paling banyak digunakan, yaitu :

1. Segmen pasar

Berdasarkan segmen pasar, jasa dapat dibedakan menjadi jasa/layanan yang ditujukan pada konsumen akhir, dan jasa/layanan bagi konsumen organisasional. Perbedaan utama antara keduanya terletak pada alasan/motif pembelian dan kriteria spesifik dalam memilih jasa dan penyedia jasa,

kuantitas jasa yang dibutuhkan, dan kompleksitas pengerjaan jasa yang diperlukan. Umumnya proses keputusan pembelian yang dilakukan konsumen organisasional lebih rumit dibandingkan dengan konsumen akhir.

2. Tingkat keberwujudan

Kriteria ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dengan konsumen. Berdasarkan kriteria ini, jasa/layanan dapat dipilahkan menjadi tiga macam;

a. *Rented-goods service*

Dalam tipe ini, konsumen menyewa dan menggunakan produk tertentu berdasarkan tarif yang disepakati selama jangka waktu spesifik.

b. *Owned goods services*

Pada tipe ini, produk-produk yang dimiliki konsumen direprasi, dikembalikan atau ditingkatkan unjuk kerjanya, atau dipelihara/dirawat oleh perusahaan jasa. Jenis jasa seperti ini juga mencakup perubahan bentuk pada produk yang dimiliki konsumen.

c. *Non goods services*

Karakteristik khusus pada jenis ini adalah layanan personal bersifat *intangible* (tidak berbentuk produk fisik) ditawarkan kepada pelanggan. Dalam kaitannya dengan aspek pemasaran, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin tidak berwujud jasa/layanan, maka semakin sedikit kesamaan antara pemasaran jasa dan pemasaran barang

berwujud. Pada *non good service*, misalnya, kinerja (*performance*) hanya dapat dinilai setelah jasa disampaikan dan konsistensi kinerja bersangkutan sulit dijaga. Sebaliknya, *rented goods services* dan *owned goods services* dapat dipasarkan dengan cara-cara yang serupa dengan pemasaran barang berwujud (produk fisik), karena kedua tipe jasa ini memerlukan barang-barang fisik dan lebih bersifat *tangible*.

3. Keterampilan penyedia jasa/layanan

Berdasarkan tingkat keterampilan penyedia jasa/layanan, terdapat dua tipe pokok jasa: *profesional service* dan *non profesional service*. Perbedaan pokok diantara kedua tipe tersebut adalah jasa profesional biasanya menuntut tingkat pendidikan formal tertentu dari para penyedia layanan dan bahkan banyak di antaranya memiliki asosiasi profesi sendiri-sendiri. Pada jasa yang membutuhkan keterampilan tinggi dalam proses operasinya, pelanggan cenderung sangat selektif dan berhati-hati dalam memilih penyedia jasa. Hal inilah yang menyebabkan para penyedia jasa profesional dapat mengikat para pelanggannya. Sebaliknya, jika jasa tidak memerlukan keterampilan tinggi, sering kali loyalitas pelanggan rendah karena penawarannya sangat banyak dan acap kali tidak berbeda secara signifikan.

4. Tujuan organisasi jasa

Berdasarkan tujuan organisasi, jasa/layanan dapat diklasifikasi menjadi; *commercial services* atau *profit services* (misalnya jasa penerbangan, bank, hotel) dan *non-profit services* (misalnya sekolah, yayasan, panti asuhan, instansi pemerintah)

5. Tingkat regulasi

Dari aspek regulasi, jasa dapat dibagi menjadi *regulated services* (misalnya jasa pilang, akuntan, rumah sakit, penerbangan, penerbangan) dan *non-regulated services* (seperti jasa makelar, katering, pondokan, asrama, kantion).

6. Tingkat intensitas karyawan

Berdasarkan tingkat intensitas karyawan (keterlibatan tenaga kerja), layanan dapat dikelompokkan menjadi dua macam: *equipment-based services* (seperti cuci mobil otomatis, mesin ATM, dll) dan *people-based services* (seperti pelatih renang, satpam, akuntan, dll). Layanan padat karya (*people-based services*) biasanya dijumpai pada perusahaan yang memang memerlukan banyak tenaga ahli dan apabila penyampaian layanan itu harus dilakukan di tempat tinggal atau di tempat usaha pelanggan. Layanan juga akan bersifat padat karya apabila proses penyampaiannya kepada satu orang pelanggan tertentu memakan waktu cukup lama, sehingga perusahaan membutuhkan staf yang relatif banyak agar mampu melayani pelanggan lainnya pada saat bersamaan. Sementara itu, perusahaan yang bersifat

equipment-based services mengedepankan penggunaan mesin dan peralatan canggih yang dapat dikendalikan dan dipantau secara otomatis atau semi-otomatis. Ini dilakukan dengan tujuan untuk menjaga konsistensi kualitas layanan yang diberikan dan meningkatkan efisiensi.

7. Tingkat kontak penyedia layanan pelanggan

Berdasarkan tingkat kontak ini, secara umum layanan dapat dikelompokkan mejadi *high-contact services* (seperti universitas, dokter, penata rambut, pegadaian, dan konsultan bisnis), dan *low-contact services* (misalnya bioskop, swalayan, jasa telekomunikasi, dan jasa layanan pos).

8. Manfaat bagi konsumen

Dalam hal ini, layanan bisa dibedakan menjadi dua macam. Pertama, *for-consumer (facilitating services)*, yaitu layanan yang dimanfaatkan sebagai sarana atau media untuk mencapai tujuan tertentu. Kategori ini meliputi: transportasi (pesawat terbang, kapal, kereta api); komunikasi (TV, radio, telepon); akomodasi (seperti hotel dan restoran); dan rekreasi (bioskop dan taman wisata). Kedua, *to consumer (human services)*, yaitu layanan yang ditujukan kepada konsumen.

C. Hakekat Kepuasan Masyarakat

Menurut Tse dan Wilton, dalam M.N. Nasution (2004, 104) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara

harapan sebelumnya atau kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Engel dalam M.N. Nasution (2004, 104) mengungkapkan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Philip Kotler (2006, 70) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dari beberapa teori yang dikemukakan dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah respon, evaluasi, dan tingkat emosi masyarakat terhadap kualitas layanan yang telah dinikmati pada tingkat hasil (*outcome*) sama atau melewati batas penilaian persepsi masyarakat.

D. Hakekat Kualitas Layanan

Istilah “Kualitas” ini, menurut Tjiptono (1996 : 55) mencakup pengertian :

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan atau cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dari pendapat di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan mencakup berbagai faktor. Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005: 145) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers).

Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

E. Konsep Pelayanan Masyarakat

Pelayanan masyarakat dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan organisasi/instansi, masyarakat merupakan sosok yang sangat berpengaruh terhadap proses suatu organisasi/instansi untuk mencapai target efektif.

Layanan organisasi/instansi sangat lah diperlukan bagi masyarakat agar masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh organisasi/instansi. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

F. Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu fungsi organisasi publik adalah melayani kepentingan masyarakat. Oleh karena itu untuk menjaga keberadaan organisasi tersebut agar tetap memiliki image yang positif dimata masyarakat diperlukan suatu kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas dari suatu barang atau jasa ditentukan dari karakteristik yang ada didalamnya. Intinya adalah bagaimana kebutuhan-kebutuhan para pelanggan bisa terpenuhi dan terwakili. Supranto (2001: 11) memberikan istilah terpenuhinya kebutuhan pelanggan sebagai dimensi dari mutu (*quality dimension*) atau kebutuhan pelanggan (*customer requirement*). Pelayanan publik juga diartikan sebagai suatu istilah

yang pada umumnya digunakan untuk mendefinisikan jasa yang disajikan oleh pemerintah ke warganegaranya, yang secara langsung (sampai orang banyak) atau dengan pembiayaan yang dikeluarkan secara pribadi. Istilah pelayanan publik dihubungkan dengan suatu konsensus sosial (pada umumnya dinyatakan secara langsung kepada masyarakat) dan jasa yang diberikan tersedia untuk semua, dengan mengabaikan pendapatan, seperti yang dijelaskan dalam (www.wikipedia.com), yaitu :

The term is associated with a social consensus (usually expressed through democratic elections) that certain services should be available to all, regardless of income.

Gronroos mendefinisikan pelayanan sebagai berikut (www.sportjournal.org):

A service is an activity or series of activities of more or less intangible nature that normally, but not necessarily, take place in interactions between the customer and service employees and or systems of the service providers, which are provided as solution to customers problems.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan pelanggan.

Dari uraian yang telah dipaparkan diatas, makin menunjukkan bahwa betapa pentingnya pelayanan yang semakin baik dari waktu ke waktu. Karena pelayanan yang terus meningkat akan berhubungan

erat dengan kepuasan pelanggan / konsumen yang nantinya akan membawa implikasi positif terhadap tumbuh dan berkembangnya suatu perusahaan atau organisasi. Menurut Denhardt dan Denhardt (2002 : 43) *public service* memiliki tujuh prinsip, yaitu :

1. *Service citizen, not costumers*, abdi masyarakat tidka hanya merespon tuntutan pelanggan tetapi juga membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantara warga negara.
2. *Seek the public interest*, administrator publik harus mampu membangun kepentingan publik bersama.
3. *Value citizenship over entrepreneurship*, kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangsih bagi masyarakat.
4. *Think Strategially, act democratically*, kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggung jawab melalui upaya kolektif dan kolaboratif.
5. *Recognize that accountability is not simple*, abdi masyarakat selain harus peduli pada mekanisme pasar, peduli juga dalam mematuhi peraturan perundang-undangan, nilai ekmasarakatan, norma politik, standar profesional dan kepentingan warga masyarakat.
6. *Regional manager* (manajer daerah), pemberi pelayanan pada tingkat masyarakat dengan beragam pemain, berusaha menumbuhkan iklim kerjasama dan berbagi keuntungan.

7. *Integrator* adalah seorang manager yang mengkoordinasikan perbaikan informasi secara integrasi atau transaksi untuk memenuhi pengiriman pelayanan *e-government*.

G. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Keputusan MENPAN Nomor 25/2004).

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004, terdapat 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas

- 10.Kewajaran biaya pelayanan
- 11.Kepastian biaya pelayanan
- 12.Kepastian jadwal pelayanan
- 13.Kenyamanan lingkungan
- 14.Keamanan pelayanan

Polres Pematang sebagai salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Dengan demikian data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB 3

METODE PENELITIAN

A. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yaitu keadaan pelayanan yang diberikan oleh seorang pegawai kepada pemakai jasa dengan memenuhi serangkaian standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan yang dimaksud lebih diarahkan kepada pelayanan yang diterima masyarakat pengguna layanan kepolisian di wilayah Polres Pemalang. Dimensi variabel kualitas pelayanan mencakup :

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam layanan kepolisian adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan kepolisian dengan ukuran atau norma-norma masyarakat atau ketentuan pemerintah.

2. Responsibilitas

Responsibilitas dalam penyelenggaraan layanan kepolisian adalah kemampuan petugas kepolisian jajaran Polres Pemalang untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, keinginan dan aspirasi masyarakat/pengguna layanan kepolisian.

3. Orientasi pada Pelayanan

Orientasi pada pelayanan dalam penyelenggaraan layanan kepolisian adalah fokus penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang ada guna melayani masyarakat/pengguna layanan kepolisian.

4. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan kepolisian adalah usaha memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna pelayanan kepolisian dengan mengerahkan semua kemampuan yang dimiliki oleh Kepolisian Resor Pemalang.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif, yaitu pengolahan dan analisis dengan menggunakan pengolahan statistik sederhana yang berupa distribusi frekuensi. Metode ini tidak membuktikan hipotesis, namun hanya menampilkan data-data dalam bentuk deskriptif sebagai gambaran dari hasil penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di wilayah Hukum Polres Pemalang yang meliputi Unit Penyelenggara Pelayanan Polres Pemalang

D. Populasi dan Sampel

Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di daerah Pemalang yang mendapatkan pelayanan yang dilakukan oleh seluruh jajaran Polres Pemalang. Sedangkan sampel diambil di Unit Penyelenggara Pelayanan Polres Pemalang dengan obyek survey meliputi:

1. Satuan Intelkam :
 - a. Pelayanan SKCK
 - b. Pelayanan Perijinan
2. Satuan Lalu Lintas :
 - a. Pelayanan SIM
 - b. Pelayanan STNK dan TNKB
 - c. Pelayanan BPKB
 - d. Pelayanan Kecelakaan Lalu Lintas
3. SPKT :
 - a. Pelayanan Pengaduan Masyarakat
 - b. Pelayanan Laporan Polisi
 - c. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kehilangan
4. Reskrim :
 - a. Pelayanan Sidik Jari
 - b. Pelayanan Penyidikan Tindak Pidana

E. Jumlah Sampel (Responden)

Sampel/Responden dipilih acak, untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima pelayanan, dengan dasar $(\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 10 = \text{Jumlah Responden}$ $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden (Surat Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004).

F. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah accidental sampling. Data penelitian yang dipakai yaitu data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Tahap pengolahan data dilakukan melalui proses editing, coding, dan tabulasi.

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik.

G. Sumber data

1. Informan, yaitu individu yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di lokasi penelitian;

2. Tempat dan peristiwa, yaitu dikhususkan pada pelayanan masyarakat di wilayah hukum Polres Pematang;
3. Dokumentasi, yaitu sumber data yang berasal dari data sekunder yang dimiliki oleh Polres Pematang atau organisasi/instansi terkait yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di wilayah hukum Polres Pematang

H. Metode Analisis

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Sekiranya peneliti menggunakan kuesioner didalam pengumpulan data, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya. Setelah kuesioner tersebut tersusun dan teruji validitasnya, dalam praktek belum tentu data yang terkumpulkan adalah data yang valid. Oleh karenaitu pengujian validitas sangat diperlukan (Singarimbun dan Effendi; 1995; 24).

Secara teknis pengujian validitas ini dilakukan dengan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, yaitu Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan (Singarimbun dan Effendi, 1995: 68-69), adapun rumusnya adalah teknik alpha cronbach (Azwar, 2000: 68-69).

2. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor penilaian pelaksanaan/kinerja dengan skor penilaian tingkat kepentingan. Adapun rumus tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

3. Teknik Analisis

Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan model analisis kuantitatif deskriptif, yaitu pengolahan dan analisa dengan menggunakan pengolahan statistik sederhana yang berupa distribusi frekuensi. Distribusi yang telah terbentuk selanjutnya diinterpretasikan guna menajamkan pembahasan atau analisa dari penelitian ini.

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 150 responden menunjukkan bahwa nilai IKM yang akan menunjukkan kinerja dari unit pelayanan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Penilaian Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB 4

GAMBARAN UMUM POLRES PEMALANG

A. Profil Polres Pemalang

Kabupaten Pemalang terletak di sepanjang pantai utara Laut Jawa, merupakan salah satu daerah otonom di Provinsi Jawa Tengah, memanjang ke selatan berbatasan dengan wilayah Kabupaten Purbalingga. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Pekalongan, serta sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Tegal. Letaknya antara 109°17'30" s/d 109° 40'30" Bujur Timur dan antara 8°52'30" s/d 7°20'11" Lintang Selatan. Kabupaten Pemalang mempunyai luas wilayah sebesar 1.115,30 km² yang terbagi menjadi 14 kecamatan. Kecamatan Bantarbolang adalah Kecamatan terluas dengan luas 139 km². Sedangkan Kecamatan dengan luas wilayah paling kecil adalah Kecamatan Warungpring sebesar 2.36 km². Wilayah Kabupaten Pemalang bagian selatan sebagian besar terletak di dataran tinggi. Sedangkan wilayah bagian utara terletak di dataran rendah. Kecamatan tertinggi adalah Kecamatan Pulosari dengan ketinggian 914 mdpl.

Dengan jumlah penduduk sekitar 1.480.608 jiwa, daerah ini bukan saja merupakan pasar potensial untuk pemasaran beragam produk, melainkan juga sebagai salah satu pilihan tempat untuk investasi. Lokasinya yang strategis dan kondisi keamanan, sosial, dan politik yang relatif kondusif menjadi nilai plus daerah ini untuk ukuran sebuah daerah.

Tugas pokok Polri memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, serta melindungi, mengayomi juga melayani masyarakat, Polres Pemalang telah ada sejak tahun 1960. Paradigma baru Polri sebagai lembaga sipil yang mandiri dalam bidang penegakan hukum, dijalankan dengan payung hukum Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Undang-Undang ini mengamanatkan agar Polri melakukan reformasi secara total dan berkelanjutan. Pada hakekatnya organisasi Polri adalah sebagai organisasi jasa/pelayanan dan sekaligus sebagai organisasi kekuasaan (power), oleh karenanya dalam pelaksanaan tugasnya harus memenuhi standar hukum, profesional dan proporsional meskipun terdapat keterbatasan sumber daya (infra struktur, personel, matfasjas dan anggaran).

Satuan kerja Polres Pemalang terdiri dari Polres dan 14 Polsek. Polri sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) dan penegak hukum tidak pernah lepas dari sorotan publik. Baik buruknya kinerja Polri tidak hanya ditentukan oleh ukuran standar kinerja internal institusi Kepolisian, namun juga ditentukan oleh penilaian publik tentang kualitas layanan Kepolisian. Polri berada pada semua aspek, baik aspek politik, ekonomi, sosial, budaya dan keamanan negara. Polri memiliki tanggung jawab memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat serta keamanan negara. Di tengah situasi yang tidak kondusif kehadiran Polri juga diperlukan dalam penanganan berbagai permasalahan sosial, penanganan kelompok radikal,

kelompok sipil bersenjata, narkoba, premanisme, curas menggunakan senpi dan kejahatan konvensional.

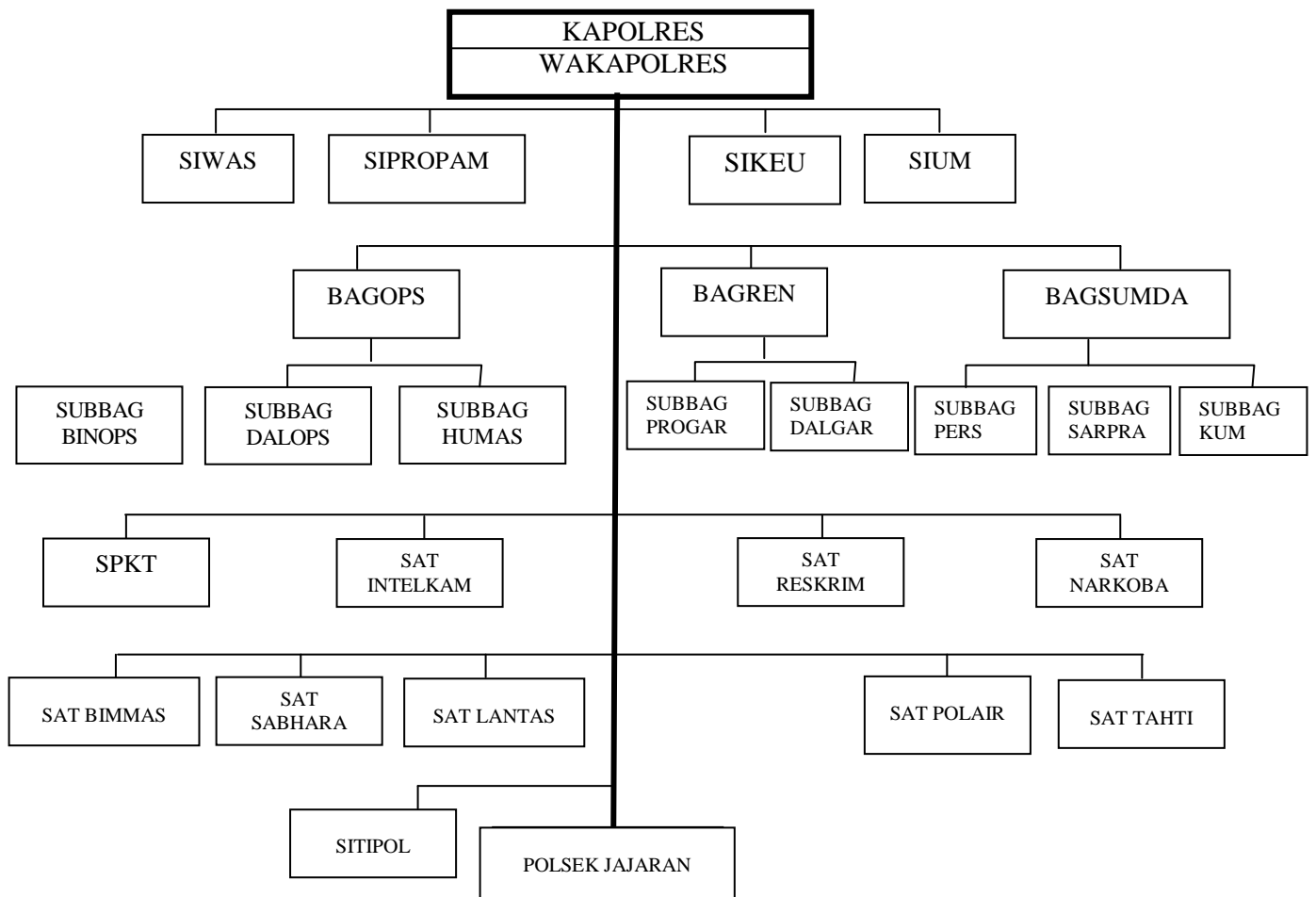
B. Visi dan Misi

Visi Polres Pemalang yaitu “Terwujudnya Kabupaten Pemalang yang Aman dan Tertib”.

Misi Polres Pemalang adalah Melindungi, Melayani, Mengayomi Masyarakat.

C. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Polres Pemalang Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2010 Tanggal 30 September 2010 tentang Susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Struktur Organisasi Polres Pemalang

Berikut ini adalah uraian tugas secara singkat dari struktur organisasi Polres Pemalang di atas:

1. Kapolres bertugas :
 - a. Memimpin, membina, mengawasi, dan mengendalikan satuan organisasi di lingkungan Polres dan unsur pelaksanaan kewilayahan dan jajarannya.
 - b. Memberikan saran pertimbangan kepada kapolda yang terkait dengan pelaksanaan tugasnya.

2. Waka Polres bertugas :
 - 1) Membantu Kapolres dalam melaksanakan tugasnya dengan mengawasi mengendalikan, mengkoordinir pelaksanaan tugas seluruh satuan organisasi Polres.
 - 2) Dalam batas kewenangannya memimpin Polres dalam hal kapolres berhalangan.
 - 3) Memberikan saran pertimbangan kepada kapolres dalam hal pengambilan keputusan dengan tugas pokok polres.
3. Siwas merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada dibawah kapolres yang bertugas melaksanakan monitoring dan pengawasan umum baik secara rutin maupun insidental terhadap pelaksanaan kebijakan pimpinan Polri dibidang pembinaan operasional yang dilakukan oleh semua unit kerja, mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, pencapaian kinerja serta memberikan saran tindak terhadap penyimpangan yang ditemukan.
4. Sipropam merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada dibawah kapolres yang bertugas melaksanakan pembinaan dan pemeliharaan disiplin pengaman internal, pelayanan pengaduan masyarakat yang diduga dilakukan oleh anggota Polri dan atau PNS Polri, melaksanakan sidang disiplin dan atau kode etik profesi Polri, serta rehabilitasi personel.
5. Sikeu merupakan unsur pembantu pimpinan yang berada dibawah kapolres yang bertugas melakukan pelayanan fungsi keuangan yang

meliputi pembiayaan, pengendalian, pembukuan, akuntansi dan verifikasi serta pelaporan pertanggungjawaban keuangan.

6. Sium merupakan unsur pembantu pimpinan yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan pelayanan administrasi umum dan ketatausahaan serta pelayanan markas di lingkungan Polres.
7. Bag Ops merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolres yang bertugas merencanakan dan mengendalikan administrasi operasi kepolisian, pengamanan kegiatan masyarakat dan atau instansi pemerintah menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan Polres serta mengendalikan pengamanan markas.
8. Subbagian pembinaan dalam operasi (Subbagbinops) bertugas Menyusun perencanaan operasi dan pelatihan praoperasi serta menyelenggarakan administrasi operasi dan melaksanakan koordinasi antar fungsi dan instansi/lembaga terkait dalam rangka pelaksanaan pengamanan kegiatan masyarakat dan pemerintah.
9. Subbagian pengendalian operasi (subbagdalops) bertugas melaksanakan pengendalian operasi dan pengamanan kepolisian dan mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data dan pelaporan operasi kepolisian.
10. Subbagian hubungan masyarakat (subbaghumas) bertugas mengumpulkan dan mengolah data, serta menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan kepolisian yang berkaitan dengan penyampaian berita di lingkungan Polres.

11. Bagren merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada dibawah Kapolres yang bertugas menyusun rencana kerja (renja), mengendalikan program dan anggaran serta menganalisa dan mengevaluasi atas pelaksanaannya, termasuk merencanakan anggaran pengembangan satuan kewilayahan.
12. Subbagian program dan anggaran (subbagprogar) bertugas membantu menyusun rencana jangka sedang dan jangka pendek Polres antara lain renstra, rancangan Renja, dan Renja dan membantu menyusun rencana kebutuhan anggaran Polres dalam bentuk RKA-KL, DIPA, penyusunan penetapan kinerja, KAK atau TOR, dan RAB.
13. Subbagian pengendalian anggaran (subbagdalgar), bertugas membantu dan membuat administrasi otorisasi anggaran tingkat Polres dan menyusun LRA dan membuat laporan akuntabilitas kinerja satker dalam bentuk LAKIP meliputi analisis target pencapaian kinerja program, dan anggaran.
14. Bagsumda merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan pembinaan administrasi personel, sarana dan prasarana, pelatihan fungsi, pelayanan, bantuan dan penerapan hukum.
15. Subbagian personel (subbagpres), yang bertugas melaksanakan pembinaan karir personel, perawatan, psikologi personel, pelatihan fungsi dan pelayanan kesehatan personel Polri di lingkungan Polres.

16. Subbagian sarana dan prasarana (subbagsarpras), yang bertugas melaksanakan inventarisasi, SIMAK BMN, penyaluran perbekalan umum, perawatan alat khusus, senjata api, amunisi dan angkutan, serta memelihara fasilitas jasa dan konstruksi, listrik air dan telepon.
17. Subbagian hukum (subbaghukum), yang bertugas melaksanakan pelayanan bantuan hukum, memberikan pendapat dan saran hukum, penyuluhan hukum, dan pembinaan hukum serta analisis sistem dan metoda terkait dengan ketentuan peraturan perundang undangan di lingkungan Polres.
18. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah pimpinan Kapolres yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan pengaduan masyarakat, memmberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi.
19. Satintelkam merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi intelijen bidang keamanan, pelayanan yang berkaitan dengan ijin keramaian umum dan penerbitan SKCK, menerima pemberitahuan kegiatan masyarakat atau kegiatan politik, serta membuat rekomendasi serta permohonan pemegang senjata api dan penggunaan bahan peledak.
20. Satreskrim merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan penyelidikan, penyidikan, dan pengawasan penyidikan tindak pidana, termasuk

fungsi identifikasi dan laboratorium forensik lapangan serta pembinaan, koordinasi dan pengawasan PPNS.

21. Satresnarkoba merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres yang bertugas melakukan pembinaan fungsi penyelidikan penyidikan, pengawasan penyidikan tindak pidana penyalahgunaan dan peredaran narkoba berikut pelanggarannya, serta pembinaan dan penyuluhan dalam rangka pencegahan dan rehabilitasi korban penyalahgunaan narkoba.
22. Satbinmas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan pembinaan masyarakat yang meliputi kegiatan penyuluhan masyarakat pemberdayaan perpolisian masyarakat polmas), melaksanakan koodinasi, pengawasan dan pembinaan terhadap bentuk – bentuk pengamanan swakarsa (pam swakarsa), kepolisian khususnya dan / atau tokoh masyarakat guna peningkatan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan serta terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat.
23. Satshabara merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah kapolres yang bertugas melaksanakan turjawali dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, objek vital, TPTKP, penanganan Tipirig, dan pengendalian masa dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat serta pengamanan markas.

24. Satlantas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah kapolres yang bertugas melaksanakan Turjawali lalu lintas, Pendidikan masyarakat lalu lintas (dikmaslantas), pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penyidikan kecelakaan lalulintas dan penegakan hukum di bidang lalu lintas.
25. Satpamobvit merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan kegiatan pengamanan objek vital (pamobvit) (Pelaksanaan tugas dilaksanakan berdasarkan surat keputusan tersendiri).
26. Satpolair merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas melaksanakan fungsi kepolisian perairan) (Pelaksanaan tugas dilaksanakan berdasarkan surat keputusan tersendiri)
27. Sattahti merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolres yang bertugas menyelenggarakan perawatan tahanan meliputi pelayanan kesehatan tahanan, pembinaan tahanan serta menerima, menyimpan dan mengamankan barang bukti beserta administrasinya.
28. Sitipol (Seksi Teknologi Informasi Polri) adalah unsur pendukung di bidang pelayanan teknologi dan informasi Polri pada tingkat Polres yang berada dibawah Kapolres.
29. Polsek (Kepolisian Sektor) adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi kepolisian di wilayah kecamatan yang berada di bawah Kapolres

BAB 5

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden

Pengukuran kinerja pelayanan masyarakat di Kepolisian Resor Pemalang ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 150 responden untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat masing-masing responden tentang kinerja pelayanan di Kepolisian Resor Pemalang yang dirasakan oleh responden lengkap disertai alasannya. Pengumpulan data dengan instrumen kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dari tanggal 23 Februari 2020 sampai dengan 5 Maret 2020.

1. Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh data seperti yang terlihat dalam Tabel 2 dapat dinyatakan bahwa responden yang terdiri dari 150 orang responden terdiri dari 103 orang responden (68,67%) mempunyai jenis kelamin laki-laki dan 47 orang (31,33%) responden perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden yang datang ke Kepolisian Resor Pemalang adalah kaum laki-laki dengan tujuan untuk memperoleh layanan masyarakat.

Tabel 2. Responden menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
Laki-Laki	103	68,67 %
Perempuan	47	31,33 %
Jumlah	150	100 %

Sumber : Data primer, diolah 2020

2. Responden menurut Umur

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh data seperti yang terlihat dalam Tabel 3 dapat dinyatakan bahwa responden yang terdiri dari 150 orang responden diklasifikasikan dalam beberapa golongan usia. Sebanyak 13 orang responden (8,67%) mempunyai usia kurang atau sama dengan dari 20 tahun, Sebanyak 40 orang responden (26,67%) mempunyai usia antara 21 - 30 tahun, sebanyak 44 orang responden (29,33%) mempunyai usia antara 31 – 40 tahun, sebanyak 30 orang responden (20,00%) mempunyai usia antara 41 – 50 tahun dan sebanyak 23 responden (15,33%) berusia diatas 51 tahun.

Tabel 3. Responden menurut Umur

Umur (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
<= 20 Thn	13	8,67 %
21 Thn – 30 Thn	40	26,67 %
31 Thn – 40 Thn	44	29,33 %
41 Thn – 50 Thn	30	20,00 %
>= 51 Thn	23	15,33 %
Jumlah	150	100 %

Sumber : Data primer, diolah 2020

3. Responden menurut Pendidikan

Pada tabel 4 dibawah klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir. Responden yang berpendidikan SD sebanyak 25 orang responden (16,67%), yang berpendidikan SLTP sebanyak 14 orang responden (9,33%), berpendidikan SLTA sebanyak 31 orang responden (20,67%), berpendidikan Diploma 1, 2 dan 3 sebanyak 21 orang responden (14,00%), berpendidikan Sarjana 58 orang responden (38,67%) dan yang Pendidikan S2 dan S3 sebanyak 1 orang responden (0,67%).

Tabel 4. Responden menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Sekolah Dasar	25	16,67 %
SLTP	14	9,33 %
SLTA	31	20,67 %
D1, D2 dan D3	21	14,00 %
Sarjana	58	38,67 %
Magister / Doktor	1	0,67 %
Jumlah	150	100 %

Sumber : Data primer, diolah 2020

4. Responden menurut Pekerjaan

Pada tabel 5 dibawah klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan. Responden yang bekerja sebagai PNS, TNI dan Polri sebanyak 9 orang responden (6,00%), yang berstatus sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 9 orang responden (6,00%), yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 35 orang responden (23,33%), yang bekerja sebagai Wiraswasta/Usahawan sebanyak

31 orang responden (20,67 %) dan yang lainnya sebanyak 66 orang responden (44,00 %).

Tabel 5. Responden menurut Pekerjaan

Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/Polri	9	6,00 %
Pelajar/Mahasiswa	9	6,00 %
Pegawai Swasta	35	23,33 %
Wiraswasta/Usahawan	31	20,67 %
Lainnya	66	44,00 %
Jumlah	150	100 %

Sumber : Data primer, diolah 2020

B. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Sesuai dengan metode pengumpulan data yang digunakan, maka instrument pokok yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Tujuan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, serta memiliki tingkat keandalan (*reliability*) dan keabsahan atau validitas (*validity*) setinggi mungkin. Oleh karena itu syarat suatu instrument penelitian untuk dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian dengan baik adalah instrument tersebut harus memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. Validitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan

dapat mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Sedangkan reabilitas adalah suatu pengujian untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dihandalkan atau tingkat konsistensi dari suatu instrumen apabila dilakukan pengujian secara berulang-ulang.

Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas butir-butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom yang merupakan r_{hitung} untuk masing-masing pertanyaan. Apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka butir-butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Adapun hasil pengujian validitas instrument penelitian seperti yang .

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Instrumen IKM

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
P1	0,420	0,361	Valid
P2	0,464	0,361	Valid
P3	0,458	0,361	Valid
P4	0,419	0,361	Valid
P5	0,370	0,361	Valid
P6	0,648	0,361	Valid
P7	0,525	0,361	Valid
P8	0,373	0,361	Valid
P9	0,446	0,361	Valid
P10	0,451	0,361	Valid
P11	0,723	0,361	Valid
P12	0,536	0,361	Valid
P13	0,553	0,361	Valid
P14	0,467	0,361	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Dari hasil pengujian validitas pertanyaan di atas dapat diketahui bahwa semua butir pernyataan dalam kuesioner adalah

valid, karena mempunyai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($n=30$) = 0,361. Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa seluruh keseluruhan butir pertanyaan instrument IKM yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan dalam penelitian dan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu yang berlainan. Dalam kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* (α).

Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai koefisien Alpha lebih besar daripada 0,700. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen IKM

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,749	14

Dari hasil perhitungan reliabilitas instrument IKM diketahui nilai *alpha conbrach* sebesar 0,749. Karena nilai *alpha conbrach* sebesar 0,749 > 0,700 maka butir angket instrument IKM dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

C. Analisis Data Penelitian

1. Distribusi Data Pertanyaan Prosedur Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 8. Pendapat Responden tentang Prosedur Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Mudah	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Mudah	0	0,00	0,00	0,00
	Mudah	44	29,33	29,33	29,33
	Sangat Mudah	106	70,67	70,67	100,00
Total		150	100	100	

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Mudah** (70,67%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang prosedur pelayanan sebesar 556 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,71 \times 25 = 92,67$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Prosedur Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 92,67 pada kreteria **Sangat Baik**.

2. Distribusi Data Pertanyaan Persyaratan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Persyaratan Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 9. Pendapat Responden tentang Persyaratan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang Sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Sesuai	49	32,67	32,67	32,67
	Sangat Sesuai	101	67,33	67,33	100,00
Total		150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2020

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Persyaratan Pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Sesuai** (67,33%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang persyaratan pelayanan sebesar 551 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,67 \times 25 = 91,83$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Prosedur Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 91,83 pada kreteria **Sangat Baik**.

3. Distribusi Data Pertanyaan Kejelasan Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kejelasan Petugas Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 10. Pendapat Responden tentang Kejelasan Petugas Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak jelas	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang jelas	0	0,00	0,00	0,00
	Jelas	46	30,67	30,67	30,67
	Sangat jelas	104	69,33	69,33	100,00
Total		150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2020

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kejelasan Petugas Pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Jelas** (69,33%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kejelasan petugas pelayanan sebesar 554 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,69 \times 25 = 92,33$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Kejelasan Petugas Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 92,33 pada kreteria **Sangat Baik**.

4. Distribusi Data Pertanyaan Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kedisiplinan Petugas Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 11. Pendapat Responden tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak disiplin	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang disiplin	0	0,00	0,00	0,00
	Disiplin	57	38,00	38,00	38,00
	Sangat disiplin	93	62,00	62,00	100,00
Total		150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2020

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kedisiplinan Petugas Pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Disiplin** (62,00%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 543 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,62 \times 25 = 90,50$. Dengan demikian di peroleh

Nilai IKM butir pertanyaan tentang Disiplin Petugas Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 90,50 pada kreteria **Sangat Baik**.

5. Distribusi Data Pertanyaan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Tanggung Jawab Petugas Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 12. Pendapat Responden tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak bertanggung jawab	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang bertanggung jawab	0	0,00	0,00	0,00
	Bertanggung jawab	55	36,67	36,67	36,67
	Sangat bertanggung jawab	95	63,33	63,33	100,00
	Total	150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2020

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Bertanggung Jawab** (63,33%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 545 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,63 \times 25 = 90,83$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 90,83 pada kreteria **Sangat Baik**.

6. Distribusi Data Pertanyaan Kemampuan Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kemampuan Petugas Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 13. Pendapat Responden tentang Kemampuan Petugas Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak mampu	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang mampu	0	0,00	0,00	0,00
	Mampu	51	34,00	34,00	34,00
	Sangat mampu	99	66,00	66,00	100,00
	Total	150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2020

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kemampuan Petugas Pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Mampu** (66,00%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kemampuan petugas pelayanan sebesar 549 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,66 \times 25 = 91,50$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Kemampuan Petugas Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 91,50 pada kriteria **Sangat Baik**.

7. Distribusi Data Pertanyaan Kecepatan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kecepatan Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 14. Pendapat Responden tentang Kecepatan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak cepat	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang cepat	0	0,00	0,00	0,00
	Cepat	53	35,33	35,33	35,33
	Sangat cepat	97	64,67	64,67	100,00
	Total	150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2020

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kecepatan Pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Cepat** (64,67%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kecepatan pelayanan sebesar 547 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,65 \times 25 = 91,17$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Kecepatan Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 91,17 pada kreteria **Sangat Baik**.

8. Distribusi Data Pertanyaan Keadilan mendapatkan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Keadilan mendapatkan Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 15. Pendapat Responden tentang Keadilan mendapatkan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak adil	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang adil	0	0,00	0,00	0,00
	Adil	52	34,67	34,67	34,67
	Sangat adil	98	65,33	65,33	100,00
	Total	150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2020

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Keadilan mendapatkan Pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Adil** (65,33%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 548 dengan nilai rata-rata per unsur sebesar $3,65 \times 25 = 91,33$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Keadilan mendapatkan Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 91,33 pada kreteria **Sangat Baik**.

9. Distribusi Data Pertanyaan Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 16. Pendapat Responden tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak sopan & ramah	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang sopan & ramah	0	0,00	0,00	0,00
	Sopan & ramah	46	30,67	30,67	30,67
	Sangat sopan & ramah	104	69,33	69,33	100,00
Total		150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2020

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Sopan dan Ramah** (69,33%). Nilai

unsur butir pertanyaan tentang kesopanan dan keramahan sebesar 554 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,69 \times 25 = 92,33$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Kesopanan dan Keramahan Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 92,33 pada kreteria **Sangat Baik**.

10. Distribusi Data Pertanyaan Kewajaran Biaya Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kewajaran Biaya Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 17. Pendapat Responden tentang Kewajaran Biaya Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak wajar	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang wajar	0	0,00	0,00	0,00
	Wajar	53	35,33	35,33	35,33
	Sangat wajar	97	64,67	64,67	100,00
	Total	150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2020

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kewajaran Biaya Pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Wajar** (64,67%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kewajaran biaya pelayanan sebesar 547 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,65 \times 25 = 91,17$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 91,17 pada kreteria **Sangat Baik**.

11. Distribusi Data Pertanyaan Kepastian Biaya Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kepastian Biaya Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 18. Pendapat Responden tentang Kepastian Biaya Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Selalu tidak sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Kadang-kadang sesuai	0	0,00	0,00	0,00
	Banyak sesuai	27	18,00	18,00	18,00
	Selalu sesuai	123	82,00	82,00	100,00
Total		150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2020

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kepastian Biaya Pelayanan di Polres Pemalang **Selalu sesuai** (82,00%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kepastian biaya pelayanan sebesar 573 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,82 \times 25 = 95,50$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Kepastian Biaya Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 95,50 pada kriteria **Sangat Baik**.

12. Distribusi Data Pertanyaan Kepastian Jadwal Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kepastian Jadwal Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 19. Pendapat Responden tentang Kepastian Jadwal Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Selalu tidak tepat	0	0,00	0,00	0,00
	Kadang-kadang tepat	0	0,00	0,00	0,00
	Banyak tepatnya	29	19,33	19,33	19,33
	Selalu tepat	121	80,67	80,67	100,00
Total		150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2020

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kepastian Jadwal Pelayanan di Polres Pematang **Selalu Tepat** (80,67%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kepastian jadwal pelayanan sebesar 571 dengan nilai rata-rata per unsur sebesar $3,81 \times 25 = 95,17$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Kepastian Jadwal Pelayanan di Polres Pematang sebesar 95,17 pada kriteria **Sangat Baik**.

13. Distribusi Data Pertanyaan Kenyamanan Lingkungan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kenyamanan Lingkungan Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 20. Pendapat Responden tentang Kenyamanan Lingkungan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak nyaman	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang nyaman	0	0,00	0,00	0,00
	Nyaman	51	34,00	34,00	34,00
	Sangat nyaman	99	66,00	66,00	100,00
	Total	150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2020

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kenyamanan Lingkungan Pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Nyaman** (66,00%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 549 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,66 \times 25 = 91,50$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Kenyamanan Lingkungan Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 91,50 pada kreteria **Sangat Baik**.

14. Distribusi Data Pertanyaan Keamanan Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Keamanan Pelayanan secara detail disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 21. Pendapat Responden tentang Keamanan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak aman	0	0,00	0,00	0,00
	Kurang aman	0	0,00	0,00	0,00
	Aman	51	34,00	34,00	34,00
	Sangat aman	99	66,00	66,00	100,00
	Total	150	100	100	

Sumber : Data primer, diolah 2020

Tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Keamanan Pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Aman** (66,00%). Nilai unsur butir pertanyaan tentang keamanan pelayanan sebesar 549 dengan nilai rata rata per unsur sebesar $3,66 \times 25 = 91,50$. Dengan demikian di peroleh Nilai IKM butir pertanyaan tentang Keamanan Pelayanan di Polres Pemalang sebesar 91,50 pada kreteria **Sangat Baik**.

D. Distribusi Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing lingkup pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 lingkup pelayanan yang dikaji. Adapun rincian perhitungan indeks kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut :

Tabel 22. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Lingkup Pelayanan	Nilai per Unsur Pelayanan	NRR per Unsur (A)	Bobot Tertimbang (B)	(A) x (B)
1	Prosedur pelayanan	556	3,71	0,071	0,263
2	Pesyaratan pelayanan	551	3,67	0,071	0,261
3	Kejelasan petugas pelayanan	554	3,69	0,071	0,262
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	543	3,62	0,071	0,257
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	545	3,63	0,071	0,258
6	Kemampuan petugas pelayanan	549	3,66	0,071	0,260
7	Kecepatan pelayanan	547	3,65	0,071	0,259
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	548	3,65	0,071	0,259
9	Kesopanan dan keramahan petugas	554	3,69	0,071	0,262
10	Kewajaran biaya pelayanan	547	3,65	0,071	0,259
11	Kepastian biaya pelayanan	573	3,82	0,071	0,271
12	Kepastian jadwal pelayanan	571	3,81	0,071	0,270
13	Kenyamanan lingkungan	549	3,66	0,071	0,260
14	Keamanan pelayanan	549	3,66	0,071	0,260
Jumlah		7736	51,57		3,662

Sumber : Data primer, diolah 2020

Dari tabel 22 tersebut diatas terlihat bahwa nilai kepuasan masyarakat (IKM) diperoleh sebesar **3,662** dan nilai IKM setelah dikonversi = $3,662 \times 25 = \mathbf{91,54}$.

Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan di Polres Pemalang sebesar **91,54** dan dikategorikan **Sangat Baik**.

BAB 6

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan di peroleh nilai hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat di Kepolisian Resor Pemalang sebesar **91,54** dan berada pada katagori **SANGAT BAIK**.

Adapun kesimpulan pada masing-masing lingkup pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Persepsi lingkup layanan prosedur pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan Sangat Mudah (70,67%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 92,67 pada kreteria Sangat Baik.
2. Persepsi lingkup layanan persyaratan pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan Sangat Sesuai (67,33%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 91,83 pada kreteria Sangat Baik.
3. Persepsi lingkup layanan kejelasan petugas pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan Sangat Jelas (69,33%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 92,33 pada kreteria Sangat Baik.
4. Persepsi lingkup layanan kedisiplinan petugas pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan Sangat Disiplin (62,00%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 90,50 pada kreteria Sangat Baik.

5. Persepsi lingkup layanan tanggung jawab petugas pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan Sangat Bertanggung Jawab (63,33%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 90,83 pada kreteria Sangat Baik.
6. Persepsi lingkup layanan kemampuan petugas pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan Sangat Mampu (66,00%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 91,50 pada kreteria Sangat Sangat Baik.
7. Persepsi lingkup layanan kecepatan petugas pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan Sangat Cepat (64,67%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 91,17 pada kreteria Sangat Baik.
8. Persepsi lingkup layanan keadilan mendapatkan pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan Sangat Adil (65,33%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 91,33 pada kreteria Sangat Sangat Baik.
9. Persepsi lingkup layanan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan Sangat Sopan dan Ramah (69,33%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 92,33 pada kreteria Sangat Baik.
10. Persepsi lingkup layanan kewajaran biaya pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan Sangat Wajar (64,67%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 91,17 pada kreteria Sangat Baik.

11. Persepsi lingkup layanan kepastian biaya pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan Selalu Sesuai (82,00%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 95,50 pada kriteria Sangat Baik.
12. Persepsi lingkup layanan kepastian jadwal pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan Selalu tepat (80,67%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 95,17 pada kriteria Sangat Baik.
13. Persepsi lingkup layanan kenyamanan lingkungan pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan Sangat Nyaman (66,00%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 91,50 pada kriteria Sangat Baik.
14. Persepsi lingkup layanan keamanan pelayanan di Polres Pemalang mayoritas responden menyatakan Sangat Aman (66,00%). Nilai IKM butir pertanyaan sebesar 91,50 pada kriteria Sangat Baik.

B. Rekomendasi

1. Pada umumnya lingkup pelayanan pada Polres Pemalang sudah Sangat Baik. Agar prosedur, kejelasan, pengetahuan, keahlian dan keterampilan serta kesabaran para petugas pelayanan Polres Pemalang lebih ditingkatkan lagi, sehingga dirasakan mampu dan memberikan kenyamanan bagi para pengguna layanan di Polres Pemalang.
2. Tata cara pelayanan baik yang menyangkut teknis maupun administrasi termasuk prosedur pelayanan yang dibakukan bagi

penyedia dan penerima pelayanan serta tata cara pengaduan, agar disederhanakan sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik.

3. Setiap jenis pelayanan agar lebih ditingkatkan lagi, termasuk waktu pelayanan bisa lebih dipercepat lagi, sehingga dapat memuaskan para pengguna layanan masyarakat pada Polres Pemalang .
4. Terhadap kewajiban biaya pelayanan yang diberikan oleh pengguna layanan ditindaklanjuti dengan memberikan sosialisasi dan pengguna layanan bisa memperoleh informasi dan penjelasan yang transparan berkaitan dengan rincian biaya yang di bebaskan.
5. Keadilan mendapatkan pelayanan yang telah di berikan sudah baik dengan melengkapi, menambah dan menyediakan fasilitas layanan diharapkan memberikan keadilan dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat.
6. Diperlukan peningkatan layanan sistem informasi dalam berbagai jenis layanan masyarakat pada Polres Pemalang, agar lebih efisien dan efektif dalam biaya, waktu, tenaga dan transparansi pelayanan publik yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, 2000. *Reliabilitas dan Validitas* Cetakan Kedua. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Anwar Ali, 2009 *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya dengan SPSS dan EXCEL*. Kediri: IAIT Press.

Budi Winarno, 2002, “*Teori dan Proses Kebijakan Publik*”, Media Pressindo, Yogyakarta.

Jurnal Sinergi, *Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat*. Vol. 7 No. 1. 2004

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta

Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

_____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

www.wikipedia.com. *Public Services*.

www.wikipedia.com. *Accountability*

www.wikipedia.com. *Modernizing Accountability in the Public Sector*.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Kepada : Yth. Bapak/Ibu Pengguna Pelayanan
POLRES KABUPATEN PEMALANG
Di PEMALANG

Disampaikan dengan hormat, sehubungan dengan penelitian tentang Kepuasan Masyarakat Kabupaten Pemalang terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Polres Pemalang, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner (terlampir) dengan sebenar-benarnya.

Penelitian ini kami lakukan dalam rangka kerjasama Polres Pemalang dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Pancasakti Tegal.

Adapun judul penelitian tersebut adalah **"Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kepolisian Resor Pemalang "**

Atas bantuan dan kerjasama yang baik, disampaikan banyak terima kasih.

Tegal,
A, N. Tim Peneliti
Ketua Tim,

Dr. Gunistiyo, M.Si.

1. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	
Umur tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki – laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. D1 – D3 – D4 3. SLTP 4. S – 1 5. SLTA 6. S – 2 Keatas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pelajar/Mahasiswa 3. Pegawai Swasta 4. Lainnya 5. Wiraswasta/Usahawan	

2. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
NIP/NIPY/Data Lain	

3. PERSEPSI RESPONDEN					
No	Pertanyaan	Jawaban	No	Pertanyaan	Jawaban
1	<p>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan disini ?</p> <p>1. Tidak adil 2. Kurang adil 3. Adil 4. Sangat adil</p>	<p>1 2 3 4</p>
2	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
3	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?</p> <p>1. Tidak jelas 2. Kurang jelas 3. Jelas 4. Sangat jelas</p>	<p>1 2 3 4</p>	10	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?</p> <p>1. Tidak wajar 2. Kurang wajar 3. Wajar 4. Sangat wajar</p>	<p>1 2 3 4</p>

4	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>1. Tidak disiplin 1</p> <p>2. Kurang disiplin 2</p> <p>3. Disiplin 3</p> <p>4. Sangat disiplin 4</p>		11	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?</p> <p>1. Selalu Tidak sesuai 1</p> <p>2. Kadang – kadang sesuai 2</p> <p>3. Banyak sesuainya 3</p> <p>4. Selalu sesuai 4</p>	
5	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>1. Tidak bertanggung jawab 1</p> <p>2. Kurang bertanggung jawab 2</p> <p>3. Bertanggung jawab 3</p> <p>4. Sangat bertanggung jawab 4</p>		12	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan ?</p> <p>1. Selalu Tidak tepat 1</p> <p>2. Kadang – kadang tepat 2</p> <p>3. Banyak tepatnya 3</p> <p>4. Selalu tepat 4</p>	
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>1. Tidak mampu 1</p> <p>2. Kurang mampu 2</p> <p>3. Mampu 3</p> <p>4. Sangat mampu 4</p>		13	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan?</p> <p>1. Tidak nyaman 1</p> <p>2. Kurang nyaman 2</p> <p>3. Nyaman 3</p> <p>4. Sangat nyaman 4</p>	

7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	1 2 3 4	14	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini ? 1. Tidak aman 2. Kurang aman 3. Aman 4. Selalu aman	1 2 3 4
---	---	------------------	----	---	------------------

4. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN KEPOLISIAN

RESOR PEMALANG:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**DATA RESPONDEN PENELITIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
POLRES PEMALANG TAHUN 2020**

No. Responden	No. Bagian	Bagian	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	1	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	20	1	5	4
2	2	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	27	2	4	3
3	3	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	19	1	5	2
4	4	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	20	1	5	2
5	5	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	23	1	4	2
6	6	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	29	2	5	4
7	7	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	38	1	1	4
8	8	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	30	1	3	3
9	9	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	27	1	3	4
10	10	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	31	1	3	3
11	11	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	51	1	1	5
12	12	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	25	1	1	4
13	13	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	33	2	5	4
14	14	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	40	2	5	3
15	15	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	36	1	3	5
16	16	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	51	2	4	1
17	17	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	47	2	4	1
18	18	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	35	1	5	5
19	19	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	58	1	5	4
20	20	Satuan Intelkam	Pelayanan SKCK	29	1	3	3
21	21	Satuan Intelkam	Pelayanan Perijinan	19	1	2	5

No. Responden	No. Bagian	Bagian	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
22	22	Satuan Intelkam	Pelayanan Perijinan	18	2	5	2
23	1	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	73	1	1	5
24	2	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	40	1	3	3
25	3	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	38	1	4	5
26	4	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	25	1	5	5
27	5	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	43	2	5	5
28	6	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	57	1	4	1
29	7	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	22	1	5	4
30	8	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	19	1	5	3
31	9	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	23	1	5	5
32	10	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	26	1	5	5
33	11	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	20	2	5	2
34	12	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	38	1	2	5
35	13	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	31	1	3	4
36	14	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	50	2	1	5
37	15	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	20	2	5	4
38	16	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	30	1	3	4
39	17	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	52	1	1	5
40	18	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	47	1	3	5
41	19	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	18	1	5	2
42	20	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	39	1	1	5
43	21	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	46	1	2	3
44	22	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	44	2	5	4
45	23	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	29	1	3	3
46	24	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	45	1	1	5
47	25	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	38	1	1	3
48	26	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	39	1	5	5

No. Responden	No. Bagian	Bagian	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
49	27	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	33	1	5	5
50	28	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	33	2	2	1
51	29	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	46	2	2	1
52	30	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan SIM	25	1	3	5
53	31	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	45	1	5	3
54	32	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	55	1	5	5
55	33	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	50	1	1	5
56	34	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	20	1	5	3
57	35	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	50	1	1	5
58	36	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	44	2	1	5
59	37	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	24	1	4	3
60	38	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	38	1	2	5
61	39	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	40	2	3	3
62	40	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	53	1	5	4
63	41	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	24	2	5	2
64	42	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	33	2	4	5
65	43	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	50	1	1	5
66	44	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	31	1	1	3
67	45	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	50	2	5	5
68	46	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	41	1	1	5

No. Responden	No. Bagian	Bagian	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
69	47	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	41	1	5	5
70	48	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	37	1	4	5
71	49	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	73	1	1	4
72	50	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	48	1	5	1
73	51	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	20	2	5	4
74	52	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	21	1	2	4
75	53	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	65	1	3	1
76	54	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	22	2	4	5
77	55	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	38	1	5	5
78	56	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	40	1	5	5
79	57	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	32	2	3	5
80	58	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	52	2	1	5
81	59	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	28	1	5	3
82	60	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB	35	2	4	5
83	61	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan STNK dan TNKB Pelayanan BPKB	26	1	3	5
84	62	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	40	1	5	5
85	63	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	48	2	2	5
86	64	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	22	1	5	3

No. Responden	No. Bagian	Bagian	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
87	65	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	17	1	3	2
88	66	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	48	1	1	5
89	67	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	31	1	1	5
90	68	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	38	2	5	4
91	69	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	29	1	3	3
92	70	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	50	1	3	5
93	71	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	55	1	3	3
94	72	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	36	1	5	4
95	73	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	32	1	3	3
96	74	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	25	2	2	3
97	75	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	41	1	3	5
98	76	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	40	1	5	3
99	77	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	56	1	2	3
100	78	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	22	2	5	4
101	79	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	53	1	1	5
102	80	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	30	1	5	5
103	81	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	38	2	1	5
104	82	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	28	2	3	5
105	83	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	65	1	1	5
106	84	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	27	1	5	3
107	85	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	50	1	3	5
108	86	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	37	1	1	5
109	87	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	28	1	1	5
110	88	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	22	1	2	4
111	89	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	26	1	5	4
112	90	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan BPKB	45	1	3	4

No. Responden	No. Bagian	Bagian	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
113	91	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan Kecelakaan Lalu Lintas	64	1	5	4
114	92	Satuan Lalu Lintas	Pelayanan Kecelakaan Lalu Lintas	41	1	1	3
115	1	SPKT	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	35	1	5	5
116	2	SPKT	Pelayanan Laporan Polisi	49	2	5	4
117	3	SPKT	Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kehilangan	23	1	3	4
118	4	SPKT	Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kehilangan	24	1	3	4
119	1	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	26	2	4	3
120	2	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	37	1	5	5
121	3	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	56	2	3	5
122	4	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	60	1	4	5
123	5	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	48	2	5	5
124	6	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	36	1	2	1
125	7	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	40	2	4	3
126	8	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	55	1	5	5
127	9	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	29	2	6	1
128	10	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	23	2	4	3
129	11	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	25	1	5	3
130	12	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	34	2	5	3
131	13	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	40	2	3	4
132	14	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	28	1	4	5
133	15	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	37	1	5	5
134	16	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	39	1	5	4
135	17	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	42	2	4	3
136	18	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	19	2	5	2
137	19	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	31	2	4	3
138	20	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	59	1	4	5
139	21	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	30	1	5	5
140	22	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	21	2	3	4

No. Responden	No. Bagian	Bagian	Jenis Layanan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
141	23	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	42	2	4	3
142	24	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	33	1	5	5
143	25	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	44	1	4	5
144	26	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	56	1	2	3
145	27	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	37	2	3	5
146	28	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	25	1	5	3
147	29	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	60	1	2	5
148	30	Reskrim	Pelayanan Sidik Jari	49	1	5	4
149	31	Reskrim	Pelayanan Penyidikan Tindak Pidana	58	2	3	4
150	32	Reskrim	Pelayanan Penyidikan Tindak Pidana	33	2	5	5

No. Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Pendapat Responden
1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	Pelayanan sangat baik, petugas sangat ramah dan santun
2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	Untuk pelayanan tolong diperjelas lagi seperti cara pengisian formulir, tolong di berikan contoh yang lebih jelas agar lebih mudah untuk mengisinya
3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	Pelayanan sudah bagus
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	Sudah bagus
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sudah sangat baik, sesuai dengan prosedural dan tepat waktu. Mungkin yang dapat ditingkatkan lagi adalah infrastrukturnya saja
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Nyaman dan pelayanan cepat
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
9	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	Pelayanan disini sangat nyaman dan disiplin
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat mudah dan tepat, tidak sulit dalam semua proses. Terima kasih Polres Pemalang telah membimbing dengan sabar dan ulet
11	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
12	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	Cepat dan aman
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon biar enggak antri lama. Makasih
15	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Semoga makin bagus
16	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Pelayanan berjalan tepat waktu, pelayanan ramah dan sopan
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Bagus. Tingkatkan terus pelayanan untuk Kemasyarakatan Ummat. NB. "ojo liren dadi wong apik"
19	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	Jaga selalu kebaikan melayani masyarakat
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

No. Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Pendapat Responden
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus, semoga bisa ditingkatkan lagi pelayanannya yang sudah baik dipertahankan
51	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Kalo bisa biaya diturunkan untuk pembuatan SIMnya, agar bisa dijangkau untuk masyarakat luas
52	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanannya ramah sopan tapi agak sedikit lama
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Memuaskan pelayanan masyarakat, disiplin mau penuh tanggung jawab
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Baik
55	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	Pelayanan sangat cepat dan mudah. Terima kasih atas pelayanan bapak petugas
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	Asik, Humble petugasnya cukup cepat
57	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	Selalu baik
58	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	Baik
59	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	Terus tingkatan pelayanan demi kemudahan masyarakat pemalang tertib dalam surat & administrasi kendaraan
60	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	Secara garis besar baik, jangan ijinkan calo masuk lingkungan kantor, sediakan layanan yang jelas untuk tempat bertanya walaupun orang dari luar kota langsung akses
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Kami kendaraan untuk usaha kendaraan Cuma satu, mohon kalau waktu perpanjangan STNK tepat waktu agar bisa untuk usaha. Tidak (kesiangan). Terima kasih pelayanan baik
63	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Pelayanan di tempat sudah berjalan dengan disiplin namun layanan media sosial samsat pemalang tidak ada respon
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sangat memuaskan
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
66	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	Pelayanan sangat baik dan memuaskan, ramah-ramah sekali, bersih
67	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Kalau bisa pelayanan agar ditingkatkan lebih baik lagi
68	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	Selalu memuaskan pelayanan menjadi lebih baik lagi

No. Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Pendapat Responden
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Bagus dan bisa ditingkatkan Lagi
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Alhamdulillah selama ini cukup baik dan nyaman untuk sarannya di waktu-waktu tertentu seperti lebaran dan tahun baru ketika jumlah wajib pajak yang meningkat drastis bisa segera diantisipasi sehingga kecepatan dan kenyamanan selalu terjaga. Terima kasih
71	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	Baik
72	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	Kedepan & tingkatan fasilitas untuk samsat keliling
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
74	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	Pelayanan bagus petugas juga ramah cuman uda aja sedikit yang kurang ramah. Tapi saya senang di samsat ini. Semoga kedepannya bisa jauh-jauh lebih baik dari sekarang
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Bagus
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Pelayanan di kepolisian Resor Pemalang sudah cukup baik dan semoga bisa baik lagi
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sejauh ini pelayanan ke masyarakat sudah baik, pertahankan dan kalo ada ide untuk bisa inovasi baru. Sukses selalu samsat pemalang
78	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	Cukup memuaskan dan lumayan ramah
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Harus ditingkatkan
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Harus ditingkatkan lagi biar makin nyaman, masyarakat pun senang
81	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	Bagus namun untuk kecepatan dalam pelayanan perlu ditingkatkan agar tidak menghambat aktivitas
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Menurut saya, sudah bagus hanya kurang publikasi yang mengakibatkan masyarakat jadi tidak tahu aturan yang baru. Di era modern bukankah lebih baik jika publikasi dilakukan disemua media maaf & terima kasih
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sangat ramah
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat disiplin untuk mengarahkan kepada masyarakat yang kebingungan untuk membuat SIM

No. Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Pendapat Responden
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
114	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Sangat bijak dan disiplin
115	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
116	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Bagus
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik, tapi Perlu dan Harus ditingkatkan lagi
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat cepat dan tempat nyaman
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah Sangat baik, ditingkatkan lagi biar semakin baik
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Baik
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya ramah dan sangat cepat
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ditingkatkan lagi dalam hal jadwal waktu pelayanan. Selebihnya sangat bagus
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat nyaman, bagus dan cepat
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan oke banget
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas ramah dan sopan, pelayanan sangat memuaskan
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat bagus, jika bertanya selalu dijawab dengan baik sehingga saya paham. Terima kasih
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kecepatan pelayanannya sangat cepat dan ruang tunggunya nyaman
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat Baik
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat Bagus & Baik
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat Memuaskan
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Proses pelayanan lumayan sangat cepat dan mudah
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Standar pelayanan di Kepolisian Resor Pemalang sudah sangat baik, selalu ditingkatkan lagi agar makin baik
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ruang tunggu Resor Pemalang sangat nyaman
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat Cepat , Mudah dan Aman
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya Sangat cepat, petugasnya ramah
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya Sangat cepat dan mudah, tapi harus lebih ditingkatkan lagi

No. Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Pendapat Responden
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sangat memuaskan dan petugasnya ramah
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat bagus, tapi masih harus ditingkatkan lagi
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik namun sedikit kurang cepat mohon diperbaiki lagi
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Baik
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Baik











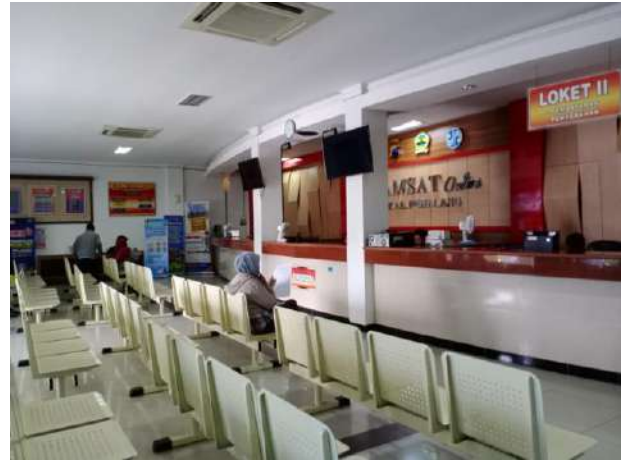














SATLANTAS POLRES PEMALANG



PENGUMUMAN



MULAI HARI **SENIN, 17 FEBRUARI 2020**,
POLDA JAWA TENGAH MELAKSANAKAN
HEREGISTRASI (PENYESUAIAN) SISTEM
PENOMORAN KENDARAAN BERMOTOR,
SESUAI PERKAP NO.5 TH.2012 TENTANG
REGISTRASI DAN IDENTIFIKASI KENDARAAN
BERMOTOR.

PERUBAHAN NOMOR POLISI KENDARAAN BERMOTOR

BERLAKU MULAI 17 FEBRUARI 2020

JENIS RAN	NOPOL LAMA	NOPOL BARU
1. SEDAN/KEP	7000 S/D 8399	1 S/D 1999
2. MINI BUS	8400 S/D 9499	1 S/D 1999
3. SEPEDA MOTOR	2000 S/D 6999	2000 S/D 6999
4. BUS/MINIBUS	1000 S/D 1999	2000 S/D 2999
5. MOBIL BARANG	1300 S/D 1949	8000 S/D 9999
6. RAMBUS	1950 S/D 1999	8000 S/D 9999

BERLAKU UNTUK :

1. KENDARAAN BERMOTOR RODA 4/LEBIH :
2. PERPANJANGAN STNK 5 TAHUNAN
3. GANTI PEMILIK
4. GANTI NOPOL
5. GANTI ALAMAT
6. RUBENTINA (RUBAH BENTUK GANTI WARNA)
7. MUTASI MASUK

**AYO SEGERA LAKUKAN HEREGISTRASI
NOMOR POLISI KENDARAAN ANDA**

DASAR:

1. UU NO.22 TH.2009 TTB LLAJ
2. PERKAP NO.5 TH. 2012 TTD REGIDENT RAMMOR
3. PP. NO.50 TH.2016 TTD PMPT POLRI
4. KEP. KORBANTAS POLRI NO.KEP/166/VIH/2015
TTO REKS FILIHAN
5. SURAT TELEGRAM KAPOLDA JATENG
NO.1248/VIH/3.5/2020
TGL. 16 FEBRUARI 2020



@satlantas.pol









TARIF BARU PNBP
SESUAI PP NO. 50 2016 (PENGANGGANTI PP NO. 50 TAHUN 2010)

TARIF PNBP SIM (SURAT IJIN MENEMUDI)

BERDASARKAN PP NO. 50 TH. 2010			BERDASARKAN PP NO. 66 TH. 2016		
KELAS	PERMULAN	PERPANJANGAN	KELAS	PERMULAN	PERPANJANGAN
A, B, D1	100.000	50.000	A, B, D1	120.000	60.000
E, C1, C2	100.000	75.000	E, C1, C2	100.000	75.000
D2, D3	50.000	30.000	D2, D3	50.000	30.000
INTERNASIONAL	750.000	225.000	INTERNASIONAL	320.000	125.000
KEUWUP	50.000		KEUWUP	30.000	

BERLAKU MULAI 6 JANUARI 2017
LUAR KETERAMPILAN PENSIKUS SIMULATOR/PLPG - Rp. 80.000

CONTOH PENGISIAN FORMAT PERMOHONAN SIM BARU DAN PERPANJANGAN

FORMULIR BARU SIM A SIM A, B1, B1C DAN D FORMULIR BARU SIM C

FORMULIR BARU SIM A

POLRES PEMALANG **UNIT PELAYANAN STNK**

SATUAN LALU LINTAS

PEMBERI DAN PENERIMA SUAP

SAMA - SAMA TERKENA SANKSI



Pasal 5 UU No. 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas UU No. 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi ("UU Tipikor"), diancam dengan pidana penjara paling singkat 1 (satu) tahun dan paling lama 5 (lima) tahun dan atas pidana denda paling sedikit Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) dan paling banyak Rp. 250.000.000,00

...festival, ...dan ...peraya **OPTIMALISASI AKSI PROMOTIF**





REKAPITULASI

KANTOR PELAYANAN PENERIMAAN DAN PENGALIHAN (KPP) YANG BERKUALITAS BAGI PEMERINTAH KABUPATEN KOLONGORIN DAN PELAYANAN PENERIMAAN DAN PENGALIHAN (PPK) KABUPATEN POKJAYA, SOLAR, TAMPA

NO	KODE REKAMING	JENIS PENGEMBAHAN	TAPOCZ	P E S E R E K A N				%	SISILAH	%	KOT
				ED DULAH YLL	REKAM III	SISILAH III	LEBIH DARI (2-4)				
1	4.04.01.00.00.4.1	BAJAK DAIKAN			9.972.021.274	6.071.470.374	7,88	114.530.078.715	3,71		
1	4.04.01.00.00.4.1.001	BAJAK KENDARAAN BERKAWAT	1.26.500.000.000		8.956.424.500	8.956.424.500	8,82	9.000.000.000	8,10		
2	4.04.01.00.00.4.1.002	BAJAK KENDARAAN BERKAWAT BERKAWAT	103.000.000.000		7.125.600	7.125.600	9,66	11.527.000	9,62		
2	4.04.01.00.00.4.1.003	BAJAK KENDARAAN BERKAWAT PERM KUAL	185.000.000		18.470.926.774	18.470.926.774	8,22	111.000.000	9,15		
		JUMLAH I	2.348.000.000								
1	4.04.01.00.00.4.1.2.02	RETRIBUSI DAERAH		97.778.000		38.326.900	30.348.900	31,44	17.120.000	18,74	
1	4.04.01.00.00.4.1.2.02.01	RETRIBUSI PERAKSIAN KENDARAAN DAERAH		97.778.000		38.326.900	30.348.900	31,44	17.120.000	18,74	
1	4.04.01.00.00.4.1.2.02.02	RETRIBUSI PERAKSIAN KENDARAAN DAERAH									
		JUMLAH II		97.778.000		38.326.900	30.348.900	31,44	17.120.000	18,74	
1	4.04.01.00.00.4.1.4.07	PENERIMAAN LAIN - LAIN			380.712.421	316.711.220	83,9	380.712.421	100		
1	4.04.01.00.00.4.1.4.07.01	DENDANGSUS PIR			348.238	348.238	100	348.238	100		
2	4.04.01.00.00.4.1.4.07.02	DENDANGSUS BEND									
3	4.04.01.00.00.4.1.4.07.03	DENDANGSUS AP									
4	4.04.01.00.00.4.1.4.08.01	DENDANGSUS RETRUSI SOLARUM			180.000.000	180.000.000	100	180.000.000	100		
		JUMLAH III			380.712.421	316.711.220	83,9	380.712.421	100		
		JUMLAH P-III	298.772.000		77.206.626.421	70.000.000	8,36	111.000.000	11,62		

























