

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH SUMATERA BARAT  
RESOR BUKITTINGGI



SURAT KETERANGAN  
Nomor : Sket/ **01** /III/KES.1./2021

Yang bertanda tangan dibawah ini, KEPALA KEPOLISIAN RESOR BUKITTINGGI dengan ini menerangkan bahwa :

- |                                       |                    |
|---------------------------------------|--------------------|
| 1. Dr. Miswardi SH., M. Hum           | (Penanggung Jawab) |
| 2. Dr. Hesi Eka Puteri, SE., M.Si     | (Ketua Tim Riset)  |
| 3. Dr. Rusyaida. M.Ag                 | Anggot             |
| 4. Gusril Basir M. Hum                | Anggota            |
| 5. Dr. Anne Putri SE., Akt, CA., M.Sc | Anggota            |
| 6. Tartila Devi, SE.,Akt.,M.Ak        | Anggota            |
| 7. Baginda Parsaulian, SE., ME        | Anggota            |
| 8. HAbibatur Ridhah, SE., MM          | Anggota            |
| 9. Cahya Agung Mulyana,MP.Par         | Anggota            |
| 10. Rika Widyanita, SE., ME           | Anggota            |

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan Kegiatan Pengabdian Masyarakat Berbasis Riset "SURVEI KEPUASAN MASAYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK POLRES BUKITTINGGI" untuk Triwulan IV (Oktober – Desember) Tahun 2021 dalam rangka persiapan implementasi WBBM di Polres Bukittinggi

Demikianlah Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Bukittinggi **23** Maret 2022



KEPALA KEPOLISIAN RESOR BUKITTINGGI

*(Signature)*  
DODY PRAWIRANEGARA, S.H., S.I.K., M.H  
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 77071353



## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK POLRES BUKITTINGGI POLDA SUMATERA BARAT**

### **Tim Peneliti**

Dr. Miswardi SH., M.Hum	(Penanggung Jawab)
Dr. Hesi Eka Puteri, SE., M.Si	(Ketua Peneliti)
Gusril Basir M.Hum	Anggota Peneliti
Dr. Rusyaida M.Ag	Anggota Peneliti
Dr. Anne Putri SE., Akt, CA., M.Sc	Anggota Peneliti
Dr. Awaluddin MA	Anggota Peneliti
Tartila Devi SE., Akt., M.Ak	Anggota Peneliti
Baginda Parsaulian, SE., ME	Anggota Peneliti
Habibatur Ridhah, SE., MM	Anggota Peneliti
Cahaya Agung Mulyana., MP.Par	Anggota Peneliti
Rika Widyanita SE., ME	Anggota Peneliti

**POLRES BUKITTINGGI - IAIN BUKITTINGGI  
TRIWULAN IV TAHUN 2021**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
POLRES BUKITTINGGI POLDA SUMATERA BARAT**

**PENDAHULUAN**

**Umum.** Sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka perlu adanya laporan rutin, transparan dan akuntabel terkait hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan indikator. Survey Kepuasan Masyarakat ini diatur dengan metodologi penelitian yang sudah di tentukan untuk memastikan bahwa riset yang dilakukan memenuhi kaidah ilmiah dan memenuhi layak secara statistik. Hasil survei ini diharapkan akan mendukung strategi pengembangan di institusi ke depan dalam rangka menciptakan Reformasi Birokrasi.

Polres Kota Bukittinggi sebagai penyelenggara pelayanan publik juga wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dari Unit layanan yang diberikan seperti layanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM), Layanan Surat Keterangan Laporan Kehilangan, Pelayanan Terpadu, Pengaduan/ Laporan Polisi Dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan layanan public lainnya. Laporan survey kepuasan masyarakat ini di susun dalam rangka Program reformasi birokrasi dan program reformasi internal yang telah terintegrasi dalam *Grand Strategy* Polri tahun 2005-2025. Saat ini *Grand Strategy* Polri telah memasuki tahapan ke-3 Renstra Polri tahun 2015-2020 dengan strategi *strive for excellent*. Dalam rangka mewujudkan *Grand Strategy* Polri tersebut, Biro Reformasi Birokrasi Polri (RBP) dibantu bekerjasama dengan Kemitraan bagi Pembaruan Tata Pemerintahan untuk melakukan pengukuran kinerja secara menyeluruh, baik di lingkungan internal maupun eksternal, dengan menggunakan 7 (tujuh) prinsip, yaitu: kompetensi, responsif, perilaku, transparan, keadilan, efektivitas, dan akuntabilitas.

Untuk mendukung survei kepuasan masyarakat dan mendapatkan hasil akurat dan memiliki presisi yang tepat, diperlukan tahapan survey yang jelas yang dilakukan dengan konsep metodologis yang sesuai. Data dikumpulkan, diproses dan disajikan dengan memenuhi design penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis. Untuk mendukung independensi temuan, survey dilaksanakan oleh peneliti external yang berkompeten dan terafiliasi ke Perguruan Tinggi serta dinayatakan layak oleh Biro Pusat Statistik (BPS). Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

**Dasar.** Dasar-dasar pelaksanaan kegiatan ini adalah beberapa regulasi yang terkait dengan beberapa peraturan sebagai berikut:

- a. Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- c. Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 11 tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2015-2020;
- e. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pengukuran Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

g. Surat Keterangan kelayakan hasil riset oleh Biro Pusat Statistik (BPS) Kota Bukittinggi.

**Maksud dan Tujuan.** Maksud dari kegiatan ini adalah melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh Polres Kota Bukittinggi dalam Triwulan ke IV tahun 2021 (Oktober-Desember). Tujuan dari kegiatan survey ini adalah tersedianya data persepsi masyarakat terhadap performa layanan publik yang diberikan oleh Polres Kota Bukittinggi yang meliputi layanan pengurusan surat izin mengemudi (SIM), layanan Surat Keterangan Laporan Kehilangan, Pelayanan Terpadu, Pengaduan/ Laporan Polisi, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan layanan lainnya. Hasil temuan dari survey ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bahan evaluasi terhadap kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di Polres Kota Bukittinggi;
2. Diketuainya kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik di Polres Kota Bukittinggi;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh pada di Polres Kota Bukittinggi;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan di Polres Kota Bukittinggi;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di Polres Kota Bukittinggi;
7. Sebagai bentuk pertanggungjawaban unit layanan public (Polres Kota Bukittinggi) terhadap masyarakat.

**Ruang Lingkup.** Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei. Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan

Masyarakat ini diselenggarakan dengan didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei; Instrumen penelitian diturunkan dengan mempedomani kisi kisi instrument dari panduan SKM yang dipublikasi dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel; Teknik sampling Jenuh (sensus) digunakan untuk survey ini, yang berarti metode penarikan sampel dilakukan dengan mengambil semua anggota populasi dalam rentang periode survey untuk dijadikan sebagai sampel
3. Menentukan responden; Responden dipilih dengan teknik sampling Jenuh (sensus) yaitu metode penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Responden adalah semua masyarakat yang mendapat layanan public di Polres kota bukittinggi dalam rentang TRIWULAN IV tahun 2021.
4. Melaksanakan survei; Peneliti dan tim riset dari pihak polres bekerjasama dalam melaksanakan survey terutama dalam hal pengumpulan data.
5. Mengolah hasil survey; Peneliti mengolah data yang telah dikumpulkan melalui kuisioner online dari para pengguna jasa layanan publik di Polres Kota Bukittinggi dengan pendekatan penelitian yang relevan dan software statistika yang mendukung yaitu SPSS dan Excel for statistics.
6. Menyajikan dan melaporkan hasil. Peneliti menyajikan laporan yang berisi tentang laporan proses pengambilan data persepsi yang terdiri dari analisa observasi kegiatan yang dilakukan, kekurangan/kendala dari pelaksanaan dan rekomendasi pelaksanaan kegiatan dimasa yang akan datang.

## **PELAKSANAAN**

**Tempat Pelaksanaan.** Kegiatan ini dilaksanakan di Polres Bukittinggi, Polda Sumatera Barat dan penyelesaian laporan dilaksanakan di perguruan tinggi afiliasi yaitu IAIN Bukittinggi.

**Pelaksana:** Berikut adalah data peneliti yang terlibat dalam proses pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di Polres Kota Bukittinggi.

Penanggung Jawab	Nama : Dr. Miswardi M.Hum No HP / Tlp : 08126608441 Alamat : Kampus II Kubang Putih Lembaga : IAIN Bukittinggi Pendidikan : S3 (Doktor Ilmu Hukum)
Ketua Peneliti	Nama : Dr. Hesi Eka Puteri, SE.M.Si No HP / Tlp : 081363405540 Alamat : Kampus II Kubang Putih Lembaga : IAIN Bukittinggi Pendidikan : S3 (Doktor Ilmu Ekonomi)
Anggota	Nama : Gusril Basir M.Hum No HP / Tlp : +62 813-6346-1510 Alamat : Kampus II Kubang Putih Lembaga : IAIN Bukittinggi Pendidikan : Magister Ilmu Hukum
Anggota	Nama : Dr. Rusyaida M.Ag No HP / Tlp : +6285263646169 Alamat : Kampus II Kubang Putih Lembaga : IAIN Bukittinggi Pendidikan : Doktor Ekonomi Syariah
Anggota	Nama : Dr. Anne Putri SE Akt Ca., M.Sc No HP / Tlp : +62 81266375391 Alamat : Kampus II Kubang Putih Lembaga : IAIN Bukittinggi Pendidikan : Doktor Akuntansi
Anggota	Nama : Dr. Awalluddin, MA No HP / Tlp : +62 821-7084-3924 Alamat : Kampus II Kubang Putih Lembaga : IAIN Bukittinggi Pendidikan : Doktor Ekonomi Islam
Anggota	Nama : Tartila devi M.Ak No HP / Tlp : +62 8138018169 Alamat : Kampus II Kubang Putih Lembaga : IAIN Bukittinggi Pendidikan : Magister Ilmu Akuntansi

Anggota	Nama : Baginda Parsaulian SE ME No HP / Tlp : +62 821-7084-3924 Alamat : Kampus II Kubang Putih Lembaga : IAIN Bukittinggi Pendidikan : Magister Ilmu Ekonomi
Anggota	Nama : Cahya Agung Mulyana., MP.Par No HP / Tlp : +62 813-6377-6200 Alamat : Kampus II Kubang Putih Lembaga : IAIN Bukittinggi Pendidikan : Magister Ilmu Pariwisata nomi
Anggota	Nama : Rika Widyanita SE., ME No HP / Tlp : +62 813-6377-6200 Alamat : Kampus II Kubang Putih Lembaga : IAIN Bukittinggi Pendidikan : Magister Ilmu Ekonomi

**Waktu Pelaksanaan.** Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan untuk periode waktu Triwulan ke IV tahun 2021 (Oktober-Desember)., dengan persiapan penelitian selama bulan September dan penyiapan laporan di bulan Januari 2022. Berikut adalah skedul penelitian:

	September 2021	Oktober 2021	November 2021	Desember 2021	Januari 2022
Persiapan Proposal					
Penyusunan Instrumen					
Pengumpulan data					
Pengolahan data					
Penyusunan Laporan					
Pelaporan dan Presentase					

#### **METODE PENELITIAN**

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Polres Kota Bukittinggi dilakukan dengan mempedomani instrumen SKM yang sudah di publikasikan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor



14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**Jenis Penelitian.** Penelitian ini merupakan penelitian Institusional, yang dilakukan dengan tujuan untuk merumuskan kebijakan. Penelitian institutional ini dilakukan untuk pengambilan kebijakan terkait layanan prima yang dilakukan oleh Polres Kota Bukittinggi sebagai unit penyelenggara layanan public bagi masyarakat kota Bukittinggi. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif sesuai dengan panduan yang sudah di publikasikan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**Teknik Sampling.** Penarikan sampel dalam penelitian ini adalah probability sampling Responden dipilih dengan teknik sampling Jenuh (sensus) yaitu metode penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Responden adalah semua masyarakat yang mendapat layanan public di Polres kota bukittinggi dalam rentang TRIWULAN IV tahun 2022. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 920 responden yang terdiri dari berbagai lapisan masyarakat yang mendapatkan layanan di Polres Bukittinggi, yang meliputi layanan pengurusan surat izin mengemudi (SIM), layanan Surat Keterangan Laporan Kehilangan (SKLK), Pelayanan Terpadu, Pengaduan/ Laporan Polisi Dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) serta layanan public lainnya.

**Teknik Analisis Data Penelitian.** Analisis data untuk survey ini dilakukan dengan mengandalkan Univariat Analysis untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan analisis terkait temuan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan deskriptif dari masing-masing

unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Statistics Versi 26.

**Instrumen Survey Kepuasan Masyarakat.** Tabel 1.1 berikut memperlihatkan instrumen SKM dan item-item Instrumen yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima layanan public di Polres Bukittinggi. Item instrument ini diperluas dengan menggunakan satu pertanyaan kontrol pada masing-masing unsur SKM yang akan dinilai, sehingga masing-masing unsur SKM diwakili oleh dua pernyataan. Meski demikian acuan ini tidak keluar dari panduan utama yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**Tabel 1.1. Instrumen Survey Kepuasan Masyarakat**

Dimensi	No	Item Instrumen
A.Persyaratan	1	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
	2	Persyaratan mudah dimengerti dan tidak rumit a. Tidak setuju b. Kurang setuju c. setuju. d. Sangat setuju
B.Sistem Mekanisme Prosedur	3	Bagaimanakah menurut anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.
	4	Mekanisme prosedur pelayanan sederhana dan tidak berbelit belit a. Tidak setuju b. Kurang setuju c. setuju. d. Sangat setuju
C.Waktu	5	Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam

Penyelesaian		memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.
	6	Waktu Penyelesaian pelayanan tepat dan sesuai dengan apa yang diinformasikan dalam prosedur a. Tidak setuju b. Kurang setuju c. setuju. d. Sangat setuju
D.Biaya/Tarif	7	Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat wajar b. Wajar c. Kurang Wajar d. Tidak Wajar
	8	Tidak ada pungutan liar, kecurangan dan imbal jasa di luar prosedur a. Tidak setuju b. Kurang setuju c. setuju. d. Sangat setuju
E.Produk Spesifikasi jenis pelayanan	9	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai
	10	Standar pelayanan sesuai dengan produk pelayanan yang diinformasikan a. Tidak setuju b. Kurang setuju c. setuju. d. Sangat setuju
F.Kompetensi pelaksana	11	Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
	12	Petugas handal, professional dan sesuai dengan apa yang diharapkan a. Tidak setuju b. Kurang setuju c. setuju. d. Sangat setuju
G.Perilaku pelaksana	13	Bagaimana pendapat anda tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak sopan dan ramah</li> <li>b. Kurang sopan dan ramah</li> <li>c. Sopan dan ramah</li> <li>d. Sangat sopan dan ramah</li> </ul>
	14	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan profesional dan penuh empati <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak setuju</li> <li>b. Kurang setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>
H.Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	15	Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak ada.</li> <li>b. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>c. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>d. Dikelola dengan baik</li> </ul>
	16	Petugas pelayanan merespon keluhan dan pengaduan dengan cepat <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak setuju</li> <li>b. Kurang setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>
I.Sarana dan Prasarana	17	Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana? <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Buruk.</li> <li>b. Cukup.</li> <li>c. Baik</li> <li>d. Sangat Baik</li> </ul>
	18	Fasilitas ruang tunggu-tempat parkir-toilet- lainnya nyaman <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak setuju</li> <li>b. Kurang setuju</li> <li>c. Setuju</li> <li>d. Sangat setuju</li> </ul>

## HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan beberapa kisi instrumen seperti pada Table 1.1, bagian berikut memperlihatkan hasil rata-rata capaian untuk masing masing item instrument SKM. Item instrument ini diperluas dengan menggunakan satu pertanyaan kontrol pada masing-masing unsur SKM yang akan dinilai, sehingga masing-masing unsur SKM diwakili oleh dua pernyataan. Meski demikian acuan ini tidak keluar daripanduan utama yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia

Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**Pengujian Validitas dan Reliabilitas Butir Instrumen.** Uji Validitas dan reliabilitas adalah untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur tersebut dapat mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran terhadap aspek yang sama pada alat ukur yang sama atau disebut juga dengan *Internal Consistency Reliability*. Instrumen yang valid dan reliable merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliable.

Validitas pengukuran untuk survey ini dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation* pada tampilan uji SPSS pada reliabilitas. Secara manual statistik ini juga dapat diperoleh dengan rumus indeks korelasi. *Corrected item-total Correlation* adalah korelasi antara item bersangkutan dengan seluruh item sisa lainnya. Jika nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari 0,3 maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Atau jika dilakukan uji validitas butir dengan product moment jika  $p > 0,3$  maka item dianggap valid. Melalui software statistic, uji reliabilitas dapat diamati dengan alat ukur yang digunakan adalah statistik *Cronbach Alpha*. Statistik berguna untuk menguji apakah pengukuran yang digunakan andal. Jika nilai *cronbach alpha* mendekati 1 maka hal ini menunjukkan bahwa pengukuran yang kita gunakan andal atau jawaban responden cenderung sama walaupun diberikan kepada orang dan bentuk pertanyaan yang berbeda. Atau bila  $p < 0,05$  maka berarti instrument tersebut andal. *Cronbach Alpha* dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\alpha = \frac{k \bar{r}}{1 + (k-1) \bar{r}}$$

Dengan  $\bar{r}$  adalah rata-rata korelasi antar item dan k adalah jumlah item.

**Tabel 1.2. Hasil Reliability Statistics Instrumen SKM**

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	18

Hasil pengujian validitas butir memperlihatkan bahwa sebanyak 18 butir instrument memiliki tingkat validitas yang layak secara statistik. Nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada tampilan uji SPSS menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,3 maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Melalui software statistic, uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa nilai statistik *Cronbach Alpha*. mendekati 1, yaitu sebesar .865, maka hal ini menunjukkan bahwa pengukuran yang kita gunakan andal.

**Tabel 1.3. Hasil Pengujian Validitas Butir Instrumen SKM**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	66.70	6.525	.505	.859
P2	66.73	6.200	.567	.855
P3	66.73	6.322	.529	.857
P4	66.82	6.243	.345	.867
P5	66.73	6.309	.531	.857
P6	66.77	6.301	.401	.862
P7	66.73	6.195	.517	.857
P8	66.77	6.281	.377	.864
P9	66.72	6.425	.485	.859
P10	66.76	6.337	.388	.862
P11	66.71	6.371	.586	.856
P12	66.77	6.136	.500	.858
P13	66.70	6.400	.595	.856
P14	66.75	6.213	.480	.858
P15	66.71	6.321	.624	.855
P16	66.77	6.110	.536	.856
P17	66.72	6.242	.596	.854
P18	66.82	6.063	.436	.862

**Capaian Item Instrumen SKM Untuk Layanan Surat Izin Mengemudi (SIM).** Tabel 1.4 menyajikan capaian item instrument SKM dalam mengukur capaian rata-rata untuk

layanan SIM yang dilakukan di Polres Bukittinggi, sebanyak 332 responden di evaluasi terkait persepsi mereka terhadap item item layanan yang diterima.

**Tabel 1.4. Capaian Item Instrumen SKM Untuk Layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Bukittinggi Triwulan IV Tahun 2021**

Unsur SKM	Rata-Rata	Kategori
A.Persyaratan	3.9639	Sangat Baik
B.Sistem Mekanisme Prosedur	3.9352	Sangat Baik
C.Waktu Penyelesaian	3.9503	Sangat Baik
D.Biaya/Tarif	3.9503	Sangat Baik
E.Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.9684	Sangat Baik
F.Kompetensi pelaksana	3.9654	Sangat Baik
G.Perilaku pelaksana	3.9684	Sangat Baik
H.Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.9774	Sangat Baik
I.Sarana dan Prasarana	3.9563	Sangat Baik

**Capaian Item Instrumen SKM Untuk Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).** Selanjutnya, table 1.5 memperlihatkan capaian rata-rata untuk layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang dilakukan di Polres Bukittinggi, sebanyak 336 responden dievaluasi terhadap persepsi mereka terhadap item item layanan yang diterima. Tabel 1.5 memperlihatkan rata-rata persepsi responden dan kategori level Indeks SKM pada masing-masing unsurnya.

**Tabel 1.5. Capaian Item Instrumen SKM Untuk Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Bukittinggi Triwulan II Tahun 2021**

Unsur SKM	Rata-Rata	Kategori
A.Persyaratan	<b>3.7693</b>	Sangat Baik
B.Sistem Mekanisme Prosedur	<b>3.8914</b>	Sangat Baik
C.Waktu Penyelesaian	<b>3.9449</b>	Sangat Baik

D.Biaya/Tarif		<b>3.9554</b>	Sangat Baik
E.Produk Spesifikasi jenis pelayanan		<b>3.9628</b>	Sangat Baik
F.Kompetensi pelaksana		<b>3.9539</b>	Sangat Baik
G.Perilaku pelaksana		<b>3.9494</b>	Sangat Baik
H.Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		<b>3.9568</b>	Sangat Baik
I.Sarana dan Prasarana		<b>3.9524</b>	Sangat Baik

**Capaian Item Instrumen SKM Untuk layanan Surat Keterangan Laporan Kehilangan (SKLK).** Untuk mengukur capaian rata-rata untuk layanan Surat Keterangan Laporan Kehilangan (SKLK) di Polres Bukittinggi, sebanyak 237 responden di evaluasi tentang persepsi mereka terhadap item-item layanan yang diterima. Tabel 1.6 memperlihatkan rata-rata persepsi responden terhadap masing-masing unsur SKM dan kategori level tingkat unsur SKM yang diperoleh.

**Tabel 1.6. Capaian Item Instrumen SKM Untuk Layanan Surat Keterangan Laporan Kehilangan (SKLK) di Polres Bukittinggi Triwulan IV Tahun 2021**

<b>Unsur SKM</b>		<b>Rata-Rata</b>	<b>Kategori</b>
A.Persyaratan		<b>3.9473</b>	Sangat Baik
B.Sistem Mekanisme Prosedur		<b>3.9304</b>	Sangat Baik
C.Waktu Penyelesaian		<b>3.9135</b>	Sangat Baik
D.Biaya/Tarif		<b>3.8945</b>	Sangat Baik
E.Produk Spesifikasi jenis pelayanan		<b>3.9473</b>	Sangat Baik
F.Kompetensi pelaksana		<b>3.9473</b>	Sangat Baik
G.Perilaku pelaksana		<b>3.9473</b>	Sangat Baik
H.Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		<b>3.9409</b>	Sangat Baik
I.Sarana dan Prasarana		<b>3.8608</b>	Sangat Baik



**Capaian Item Instrumen SKM Untuk Layanan Publik Polres Bukittinggi.** Hasil temuan survey ini memperlihatkan bahwa capaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap seluruh item-item kepuasan berada pada kategori sangat baik, apakah untuk layanan pengurusan SIM, SKCK maupun untuk layanan kepengurusan surat keterangan laporan kehilangan.

**Tabel 1.7. Capaian Item Instrumen SKM Untuk Layanan Publik Polres Bukittinggi Triwulan IV Tahun 2021**

Unsur SKM	Rata-Rata	Kategori
A.Persyaratan	<b>3.8879</b>	Sangat Baik
B.Sistem Mekanisme Prosedur	<b>3.9181</b>	Sangat Baik
C.Waktu Penyelesaian	<b>3.9390</b>	Sangat Baik
D.Biaya/Tarif	<b>3.9379</b>	Sangat Baik
E.Produk Spesifikasi jenis pelayanan	<b>3.9610</b>	Sangat Baik
F.Kompetensi pelaksana	<b>3.9566</b>	Sangat Baik
G.Perilaku pelaksana	<b>3.9560</b>	Sangat Baik
H.Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<b>3.9604</b>	Sangat Baik
I.Sarana dan Prasarana	<b>3.9280</b>	Sangat Baik

**Kinerja Unit Pelayanan di Polres Kota Bukittinggi.** Dengan tetap berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Tabel 1.7 memperlihatkan kategori level Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

**Tabel 1.8 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Selanjutnya, pada table 1.9 diperlihatkan distribusi dari Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang telah di olah dengan berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, untuk periode penilaian TRIWULAN IV Tahun 2021.

**Tabel 1.9 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan di Polres Bukittinggi Triwulan IV Tahun 2021**

Jenis Layanan	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
SIM	3.9595	98.988	A	Sangat baik
SKCK	3.9262	98.156	A	Sangat baik
SKLK	3.9255	98.416	A	Sangat baik
Unit Lainnya	3.9556	98.889	A	Sangat baik
Polres Bukittinggi	3.9383	98.458	A	Sangat baik

Dengan demikian, terlihat bahwa capaian keseluruhan dari survey kepuasan masyarakat memperlihatkan hasil yang sangat baik. IKM untuk layanan public yang diberikan oleh Polres Kota Bukittinggi adalah sebesar 98.458, yang terkategori “Sangat baik” dengan predikat mutu layanan “A”. Selanjutnya, layanan SIM, SKCK, SKLK, Unit Lainnya, dan SKCK juga berada dalam kategori “Sangat Baik” dengan predikat “A” dan masing-masingnya memperoleh nilai 98.988, 98.156, 98.416, dan 98.889.

## KESIMPULAN DAN SARAN

**Kesimpulan.** IKM merupakan sebuah indeks yang merefleksikan peringkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh unit penyelenggara. IKM di Polres berguna sebagai acuan dalam mengukur kinerja layanan dalam perspektif pengguna/pemangku kepentingan dan menjadi salah satu syarat dalam program Reformasi Birokrasi Polri. Untuk pengukuran indeks ini diperlukan kegiatan pengisian kuisisioner secara online oleh pengguna layanan yang dievaluasi sepanjang periode TRIWULAN IV tahun 2021 (Oktoberi-Desember 2021). Hasil survey memperlihatkan bahwa Indeks kepuasan masyarakat memperlihatkan hasil yang sangat baik. IKM untuk layanan publik yang diberikan pada Polres Kota BUkittinggi adalah sebesar 98.458, yang terkategori sangat baik dengan predikat mutu layanan "A". Selanjutnya, layanan SIM, SKCK, SKLK, Lainnya juga berada dalam kategori "Sangat Baik" dengan predikat "A" dan masing-masingnya memperoleh nilai 98.988, 98.156, 98.416, dan 98.889

**Saran.** Dengan terselenggaranya proses survey ini dengan transparan dan akuntabel, diharapkan ada tindak lanjut dari hasil survey ini dalam bentuk pengambilan berbagai kebijakan untuk tetap mempertahankan kinerja layanan public yang sudah sangat baik dimata pengguna. Pelayanan publik yang amanah, bertanggungjawab serta mengkedepankan aspirasi masyarakat di Polres Bukittinggi adalah harapan yang ingin dicapai oleh setiap penyedia layanan public. Tidak mudah untuk mewujudkannya dan mempertahankannya. Meski ada penggantian personil pad a setiap posisi layanan, namun standar operasional prosedur yang sudah mapan mesti tetap dipertahankan tanpa memandang status pengguna yang dilayani. Strategi pengembangan yang berbasis kinerja sangat dibutuhkan dalam menciptakan Reformasi Birokrasi di lingkungan Polres Bukittinggi dan untuk mereformasi kebijakan pelayanan publik.

Bukittinggi, 5 Oktober 2021  
Ketua Tim Peneliti

Mengetahui :  
KEPALA KEPOLISIAN RESOR BUKITTINGGI



DODY PRAWIRANEGARA, S.H., S.I.K., M.H  
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 77071353



Dr. Hesi Eka Puteri., SE, M.Si  
NIP.197409082006042002

LAMPIRAN

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**POLRES BUKITTINGGI TRIWULAN IV TAHUN 2021**  
**UNIT SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)**  
 (Rekomendasi BPS No: V-21.1375.001 Tentang Kelayakan Hasil Survey)

NILAI IKM	NAMA LAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)	
<b>98,2</b>	JUMLAH RESPONDEN	336 Orang
	JENIS KELAMIN	Pria = 153 orang Wanita = 183 orang
	PENDIDIKAN :	SD = 0 orang SMP = 1 orang SMA = 99 orang Diploma = 5 orang
		S1 = 230 orang S2/S3 = 1 orang
	Periode Survei	1 Oktober 2021 sd 31 Desember 2021

Bukittinggi, 10 Januari 2022  
Ketua Tim Peneliti



**Dr. Hesi Eka Puteri., SE, M.Si**  
NIP.197409082006042002

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
POLRES BUKITTINGGI TRIWULAN IV TAHUN 2021  
UNIT SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)  
(Rekomendasi BPS No: V-21.1375.001 Tentang Kelayakan Hasil Survey)**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)	
<b>98,9</b>	JUMLAH RESPONDEN	332 Orang
	JENIS KELAMIN	Pria = 250 orang Wanita = 82 orang
	PENDIDIKAN :	SD = 7 orang SMP = 32 orang SMA = 201 orang Diploma = 10 orang
		S1 = 69 orang S2/S3 = 13 orang
	Periode Survei	1 Oktober 2021 sd 31 Desember 2021

Bukittinggi, 10 Januari 2022  
Ketua Tim Peneliti



**Dr. Hesi Eka Puteri., SE, M.Si**  
NIP.197409082006042002

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**POLRES BUKITTINGGI TRIWULAN IV TAHUN 2021**  
 (Rekomendasi BPS No: V-21.1375.001 Tentang Kelayakan Hasil Survey)

<b>NILAI IKM</b>	Nama Layanan: Pelayanan Terpadu, Pengaduan/Laporan Polisi, Surat Izin Mengemudi, Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Surat Keterangan Laporan Kehilangan, dan Lainnya	
<b>98,5</b>	<b>JUMLAH RESPONDEN</b>	910 Orang
	<b>JENIS KELAMIN</b>	Pria = 526 orang Wanita = 384 orang
	<b>PENDIDIKAN :</b>	SD = 19 orang SMP = 51 orang SMA = 409 orang Diploma = 52 orang S1 = 364 orang S2/S3 = 15 orang
	<b>Periode Survei</b>	1 Oktober 2021 sd 31 Desember 2021

Bukittinggi, 10 Januari 2022  
Ketua Tim Peneliti



**Dr. Hesi Eka Puteri., SE, M.Si**  
**NIP.197409082006042002**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
POLRES BUKITTINGGI TRIWULAN IV TAHUN 2021  
UNIT SURAT KETERANGAN LAPORAN KEHILANGAN  
(Rekomendasi BPS No: V-21.1375.001 Tentang Kelayakan Hasil Survey)**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN SURAT KETERANGAN LAPORAN KEHILANGAN	
<b>98,4</b>	JUMLAH RESPONDEN	237 Orang
	JENIS KELAMIN	Pria = 120 orang Wanita = 117 orang
	PENDIDIKAN :	SD = 11 orang SMP = 17 orang SMA = 108 orang Diploma = 35 orang S1 = 65 orang S2/S3 = 1 orang
	Periode Survei	1 Oktober 2021 sd 31 Desember 2021

Bukittinggi, 10 Januari 2022  
Ketua Tim Peneliti



**Dr. Hesi Eka Puteri., SE, M.Si**  
NIP.197409082006042002



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH SUMATERA BARAT  
RESOR BUKITTINGGI



SURAT KETERANGAN  
Nomor : Sket/ **01** /III/KES.1./2021

Yang bertanda tangan dibawah ini, KEPALA KEPOLISIAN RESOR BUKITTINGGI dengan ini menerangkan bahwa :

- |                                       |                    |
|---------------------------------------|--------------------|
| 1. Dr. Miswardi SH., M. Hum           | (Penanggung Jawab) |
| 2. Dr. Hesi Eka Puteri, SE., M.Si     | (Ketua Tim Riset)  |
| 3. Dr. Rusyaida. M.Ag                 | Anggot             |
| 4. Gusril Basir M. Hum                | Anggota            |
| 5. Dr. Anne Putri SE., Akt, CA., M.Sc | Anggota            |
| 6. Tartila Devi, SE.,Akt.,M.Ak        | Anggota            |
| 7. Baginda Parsaulian, SE., ME        | Anggota            |
| 8. HAbibatur Ridhah, SE., MM          | Anggota            |
| 9. Cahya Agung Mulyana,MP.Par         | Anggota            |
| 10. Rika Widyanita, SE., ME           | Anggota            |

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan Kegiatan Pengabdian Masyarakat Berbasis Riset "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK POLRES BUKITTINGGI" untuk Triwulan IV (Oktober – Desember) Tahun 2021 dalam rangka persiapan implementasi WBBM di Polres Bukittinggi

Demikianlah Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Bukittinggi **23** Maret 2022

KEPALA KEPOLISIAN RESOR BUKITTINGGI



*(Handwritten signature)*

DODY PRAWIRANEGARA, S.H., S.I.K., M.H  
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 77071353



