

## Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan SKCK dan SIM Pada Polres Kota Magelang)

Eny Boedi Orbawati<sup>1)</sup>, Joko Tri Nugraha<sup>2)</sup>, Fadlurrahman<sup>3)</sup>

<sup>1), 2), 3)</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar

Email : enyorbawati@untidar.ac.id<sup>1)</sup>, joko.trinugraha@gmail.com<sup>2)</sup>, fadlurrahman@untidar.ac.id<sup>3)</sup>

### ABSTRACT

*One of the elements to assess the implementation of public services is community satisfaction. Organizations of any kind are obliged to provide quality, excellent service, and in accordance with applicable standards. Especially organizations that directly touch or provide services to the community. One of the public organizations of the Indonesian government is the Magelang City Police. The Magelang City Police provides various services, including services for making SKCK and SIM. The purpose of this study is to measure the level of community satisfaction, identify weaknesses and shortcomings, and as input to the Magelang City Police in organizing public services. The method used uses a quantitative approach with a survey method. The number of respondents was 45 respondents divided into 100 respondents in the SIM service unit, and 45 respondents in the SKCK service unit. Data processing uses the weighted average value of each service unit. This research resulted in that the public satisfaction index value in the SIM service unit was in the excellent category (A) with an IKM value of 90.27, while in the SKCK service unit it was in the good category (B) with an IKM value of 86.21. Recommendations that can be given are the need to increase socialization of service costs in both SIM and SKCK service units, the need to improve the quality of facilities and infrastructure, and the need for a standard of certainty of time speed in providing services.*

**Keywords :** *Community Satisfaction Index; Magelang City Police; Community Satisfaction Survey.*

### ABSTRAK

*Salah satu unsur untuk menilai penyelenggaraan pelayanan publik yakni kepuasan masyarakat. Organisasi apapun bentuknya wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, prima, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Terutama organisasi yang secara langsung bersentuhan atau memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu organisasi publik pemerintah Indonesia yakni Polres Kota Magelang. Polres Kota Magelang memberikan erbagai macam pelayanan, diantaranya pelayanan pembuatan SKCK dan SIM. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan, dan sebagai bahan masukan kepada Polres Kota Magelang dalam menyelenggarakan pelayanan public. Metode yang digunakan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Jumlah responden sebanyak 45 responden yang terbagi menjadi 100 responden pada unit layanan SIM, dan 45 responden pada unit layanan SKCK. Pengolahan data menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unit pelayanan. Penelitian ini menghasilkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat pada unit layanan SIM berada pada kategori sangat baik (A) dengan nilai IKM sebesar 90,27, sedangkan pada unit layanan SKCK berada pada kategori baik (B) dengan nilai IKM sebesar 86,21. Rekomendasi yang dapat diberikan yaitu perlu adanya peningkatan sosialisasi biaya pelayanan pada kedua unit layanan SIM dan SKCK, perlu ditingkatkan kualitas sarana dan prasarana, dan perlu adanya standar kepastian kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.*

**Kata Kunci :** *Indeks Kepuasan Masyarakat; Polres Kota Magelang; Survei Kepuasan Masyarakat.*

## 1. Pendahuluan

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Secara sederhana, konsep pelayanan berarti membicarakan tentang cara yang dilakukan untuk memberikan servis atau jasa kepada orang yang membutuhkan (Nuriyanto, 2014). "Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan" (Ratminto dan Winarsih, 2008).

Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: (1) Organisasi pemberi atau penyelenggara pelayanan yang dalam hal ini adalah organisasi pemerintah; (2) Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dan; (3) Kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan. Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah memiliki posisi yang kuat sebagai regulator atau pembuat aturan dan sebagai pemegang monopoli layanan. Unsur kedua, masyarakat yang dilayani pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Sementara, unsur ketiga adalah kepuasan pelanggan penerima pelayanan. Untuk memuaskan pelanggan maka perlu dilakukan upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja di setiap unit pelayanan (Hardiyansyah, 2011).

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menjalankan fungsinya dengan mendasar pada kebijakan mengenai pelayanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengatur tentang pemberian pelayanan publik serta kepastian hukum terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Baik aparaturnegara maupun masyarakat memiliki hak (menerima) dan kewajiban (memberi) dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

"Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan" (Ratminto dan Winarsih, 2008).

Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang mampu mengerti kebutuhan pihak yang dilayani, responsif dalam pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik oleh aparaturnegara dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas

yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnegara (Wakhid, 2017).

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian pemerintah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya (Sellang, 2016). Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat (1) di mana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnegara penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan bagian dari evaluasi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan sebagaimana yang diamanatkan dalam UU Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik (Widjaya, 2016).

Penelitian ini dilakukan di Polres Kota Magelang khususnya pada unit pelayanan pembuatan SKCK dan SIM pada tahun 2020 dengan beberapa tujuan penelitian diantaranya: (1) Untuk mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan publik; (2) Untuk mengetahui nilai indeks pelayanan dari unit yang diteliti; (3) Untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; dan (4) Secara praktek, sebagai bahan masukan bagi penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

## Pelayanan Publik

Organisasi apapun bentuknya terkhusus organisasi public (pemerintah) wajib memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang berlaku serta tidak menyimpang dari asas penyelenggaraan negara atau asas umum pemerintahan, apabila terjadi ketidaksesuaian, maka disebut sebagai mal-administrasi (Sandika, Canaldhy, dan Chandra, 2016). Peraturan yang menegaskan terkait pelayanan public yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu, pemerintah baik pemerintah pusat maupun daerah wajib melaksanakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat termasuk memberikan penjelasan terkait mekanisme dalam mengakses suatu pelayanan public (Wulan, Wismaningtyas, Damayanti, dan Larasati, 2022; Rahmayanti, Hakim, dan Febriantini, 2022).

Sebelum gelombang era reformasi birokrasi pada tahun 2004, kualitas pelayanan public masih menjadi keprihatinan semua pihak khususnya masyarakat. Dwiyanto (2002) mengatakan bahwa praktek penyelenggaraan pelayanan public di Indonesia masih dipenuhi oleh ketidakpastian biaya, waktu dan prosedur pelayanan hingga transparansi yang masih setengah-setengah (Sukmiah, 2021). Padahal pemerintah bukan satu-satunya organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan public yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah terus dikontestasikan dengan yang diselenggarakan oleh swasta. Alhasil, banyak masyarakat yang masih sulit percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah dibandingkan yang diberikan swasta. Salah satu faktor yang menentukan tingginya kualitas pelayanan public yakni adanya motivasi dari penyelenggara pelayanan public itu sendiri. Jika penyelenggara pelayanan public memiliki motivasi yang tinggi dan berorientasi pada kepuasan konsumen (masyarakat) maka pelayanan yang diberikan tentu saja akan bersifat positif (Yudiatmaja, 2020).

### Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional, disebutkan bahwa untuk menilai tingkat kualitas pelayanan perlu dilakukan pengukuran melalui indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur penilaian tingkat kualitas pelayanan. Mendasar pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik, disebutkan bahwa terdapat 9 unsur survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dapat digunakan secara operasional, diantaranya:

#### 1. Persyaratan

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

#### 2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### 3. Waktu penyelesaian

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

#### 4. Biaya/tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

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

#### 6. Kompetensi pelaksana

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

#### 7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

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

#### 9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode survei tepat digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (Kerlinger, 1973; Singarimbun, 2006). Sementara itu, responden dipilih dengan teknik *random sampling* sebanyak 145 responden yang terbagi menjadi 45 responden pada unit layanan SKCK dan 100 responden pada unit layanan SIM. Kategori usia responden dibatasi minimal usia 17 tahun hingga 53 tahun. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Metode pengolahan data yang digunakan yaitu nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unit pelayanan dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Setelah data isian kuesioner terkumpul, kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan rumus:

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

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

$$IKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

Langkah selanjutnya adalah memasukkan hasil nilai survei unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

**Tabel 1.** Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	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	3,0664 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan No. 14 Tahun 2017

## 2. Pembahasan

### Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Layanan SKCK

Layanan unit SKCK di Polres Kota Magelang memberikan jenis layanan antara lain: pembuatan SKCK, layanan laporan izin kegiatan dan layanan izin unjuk rasa. Dari 45 responden, jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 29 responden (64,4%) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 16 responden (35,6%). Berdasarkan kategori usia, responden terbanyak yaitu usia 19 tahun berjumlah 9 orang (20%), kemudian berdasarkan kategori pendidikan terakhir responden terbanyak berpendidikan SMA yaitu 33 responden (73,3%).

Pada unit layanan SKCK sebagian besar responden memberikan jawaban pengukuran kinerja penyedia layanan sebagai berikut.

**Tabel 2.** Nilai IKM Unsur Layanan SKCK

No	Unsur pelayanan	Jumlah nilai per unsur	Nilai rata-rata tertimbang	Nilai unsur	Mutu pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	151	0.3724	3.35	
2	Kemudahan prosedur pelayanan SKCK	154	0.3798	3.42	
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	159	0.3922	3.53	
4	Kewajaran biaya/tarif	145	0.3576	3.22	
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum	150	0.37	3.33	

	dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan				
6	Kompetensi/kemampuan petugas	159	0.3922	3.53	
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan	154	0.3798	3.42	
8	Kualitas sarana dan prasarana	152	0.3749	3.37	
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	174	0.4292	3.86	
<b>NILAI IKM/NILAI INDEKS</b>				<b>3.4484</b>	<b>B</b>
<b>NILAI IKM</b>				<b>86.21</b>	<b>B</b>

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2020

Dari ke 9 unsur pelayanan yang dinilai seperti pada tabel 7 nilai kinerja per unsur pelayanan dapat diketahui secara terperinci. Tercatat dari ke-9 unsur penilaian mencapai nilai mutu “B” (Baik) dengan nilai IKM 86,21. Pada penilaian tiap unsur, unsur tertinggi terletak pada penanganan pengaduan pengguna di lingkungan unit penyelenggara layanan yaitu pelayanan Intel, unit layanan SKCK. Unsur yang memiliki nilai paling bawah ada pada unsur biaya/tarif dalam memberikan pelayanan, karena memang di setiap unit pelayanan ada kenaikan tarif sesuai dengan peraturan pemerintah.

Dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Polres Magelang Kota layanan Intel, unit layanan SKCK menunjukkan nilai rata-rata IKM tiap unsur sebesar 3,4484 (B). Nilai unsur satu yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, sebesar 3,35 (B); nilai unsur kemudahan prosedur pelayanan di unit SKCK, sebesar 3,42 (B); nilai unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, sebesar 3,53 (B); nilai unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, sebesar 3,22 (B); nilai unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, sebesar 3,33 (B); nilai unsur kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, sebesar 3,53 (B); nilai unsur perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, sebesar 3,42 (B); nilai unsur kualitas sarana dan prasarana, sebesar 3,37 (B); nilai unsur penanganan pengaduan pengguna layanan, sebesar 3,86 (B) dan secara keseluruhan Nilai rata-rata IKM yang diperoleh pada layanan intelkan sub unit layanan SKCK sebesar 3,4484 (B).

### Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Layanan SIM

Layanan unit SIM di Polres Kota Magelang hanya memberikan jenis layanan pembuatan SIM. Dari 100 responden, jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 71 responden (71%) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 29 responden (29%). Berdasarkan kategori usia, responden terbanyak yaitu usia 27 tahun dan 37 masing-masing berjumlah 8 orang (8%), kemudian berdasarkan kategori pendidikan terakhir responden terbanyak berpendidikan SMA yaitu 57 responden (57%), selanjutnya berdasarkan kategori

pekerjaan responden terbanyak bekerja dibidang swasta sebanyak 57 responden (57%).

Pada unit layanan SKCK sebagian besar responden memberikan jawaban pengukuran kinerja penyedia layanan sebagai berikut.

**Tabel 3. Nilai IKM Unsur Layanan SIM**

No	Unsur pelayanan	Jumlah nilai per unsur	Nilai rata-rata tertimbang	Nilai unsur	Mutu pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	358	0.3973	3.58	
2	Kemudahan prosedur pelayanan SIM	362	0.4018	3.62	
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	355	0.3940	3.554	
4	Kewajaran biaya/tarif	346	0.3840	3.46	
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	345	0.3829	3.45	
6	Kompetensi/kemampuan petugas	370	0.4107	3.73	
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan	373	0.4140	3.73	
8	Kualitas sarana dan prasarana	352	0.3907	3.52	
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	392	0.4351	3.92	
<b>NILAI IKM/NILAI INDEKS</b>				<b>3.610</b>	<b>A</b>
<b>NILAI IKM</b>				<b>90.270</b>	<b>A</b>

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2020

Dari ke 9 unsur pelayanan yang dinilai seperti pada tabel 20 nilai kinerja per unsur pelayanan dapat diketahui secara terperinci. Tercatat dari ke-9 unsur penilaian mencapai nilai mutu "A" (Sangat Baik) dengan nilai IKM 90,270. Pada penilaian tiap unsur, unsur tertinggi terletak pada penanganan pengaduan pengguna di lingkungan unit penyelenggara layanan yaitu pelayanan SIM. Unsur yang memiliki nilai paling bawah ada pada unsur Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Polres Magelang Kota bidang lintas layanan SIM menunjukkan nilai IKM tiap unsur sebesar 3,610 (A) nilai unsur satu yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, sebesar 3,58 (A); nilai unsur kemudahan prosedur pelayanan di unit SIM, sebesar 3,62 (A); nilai unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, sebesar 3,55 (A); nilai unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, sebesar 3,46 (B); nilai unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, sebesar 3,45 (B); nilai unsur kompetensi/kemampuan petugas dalam

pelayanan, sebesar 3,70 (A); nilai unsur perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, sebesar 3,73 (A); nilai unsur kualitas sarana dan prasarana, sebesar 3,52 (B); nilai unsur penanganan pengaduan pengguna layanan, sebesar 3,92 (B) dan secara keseluruhan Nilai IKM yang diperoleh pada layanan Lintas unit layanan SIM sebesar 3,61 (A).

### 3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bidang layanan Intel unit layanan SKCK, dan lalu lintas unit layanan SIM di lingkungan Polres Magelang Kota maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan hasil analisis dari 45 responden menyatakan bahwa pelayanan Intel dalam unit pelayanan SKCK di 9 bidang pertanyaan layanan berada pada kategori Baik (B) dengan nilai IKM 86,21 yang berada pada rentang 76,61-88,30.
  - Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan hasil analisis dari 100 responden menyatakan bahwa pelayanan Lintas dalam unit pelayanan SIM di 9 bidang pertanyaan layanan berada pada kategori Sangat Baik (A) dengan nilai 90,27 yang berada pada rentang 88,31-100,00.
  - Dari 9 unsur penilaian pada unit layanan SKCK terdapat 4 unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan di antaranya: (1) Unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan; (2) Unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan; (3) Unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan serta; (4) Unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan.
  - Dari 9 unsur penilaian pada unit layanan SIM terdapat 3 unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan, antara lain: (1) Unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan; (2) Unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan serta; (3) Unsur kualitas sarana dan prasarana.
- Berdasarkan kondisi hasil survei IKM di atas, peneliti memberikan saran pemikiran agar penyelenggara pelayanan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari pencapaian saat ini, yaitu;
- Kegiatan survei ini perlu ditindak lanjuti dengan kajian akademik lain dalam perspektif perilaku organisasi pelaksana pelayanan Polres Magelang Kota agar dapat memperoleh kontribusi yang lebih komprehensif untuk lebih memajukan organisasi.
  - Perlu adanya peningkatan sosialisasi biaya pelayanan kepada masyarakat khususnya pemohon layanan SKCK dan layanan SIM.

- Perlu peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang sudah ada agar tercipta pelayanan prima pada unit layanan SKCK dan layanan SIM.
- Perlu standar kepastian kecepatan waktu dalam memberikan layanan khususnya pemohon layanan SKCK dan layanan SIM, agar tercipta pelayanan prima di lingkungan Polres Magelang Kota.

#### Daftar Pustaka

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kerlinger, Fred, N. (1973). *Foundation Of Behavioral Research*, Second Edition, New York University, Holt Reinhart and Winston. Inc, New York.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), pp. 429-453.
- Rahmayanti, I., Hakim, L., dan Febriantini, K. 2022. Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bekasi. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 7(2), pp.50-55.
- Ratminto dan Winarsih, A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Publik (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sandika, V., Canaldhy, R. S., dan Chandra, R. (2016). Kualitas Pelayanan Terhadap Penyaluran Bantuan Dana Kepada Tuna Daksa (Kaum Difabel) 2014 (Studi Kasus Dinas Sosial Kota Palembang). *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 1(1), pp. 39-45.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak.
- Singarimbun, M., dan Efendi, S. (2006). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sukmiah, H. (2021). Memahami Etika Pelayanan Publik Dalam Perspektif Paradigma Baru Administrasi Publik. *Meraja Journal*, 4(3), pp. 71-87.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 1(14) pp. 53-59.
- Widjaya, A. A. D. (2016). *Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Semarang: CV. Duta Nusindo.
- Wulan, D. O., Wismaningtyas, T. A., Damayanti, A., dan Larasati, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(2), pp. 134-138.
- Yudiatmaja, W. E. (2020). Public Service Motivation and Service Quality of Local Government Employees: A Moderated Mediation Analysis. *Poliy & Governance Review*, 5(1), pp. 33-49.