

## TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KEPOLISIAN RESOR PEMALANG

### *THE LEVEL OF PUBLIC SATISFACTION WITH POLICE SERVICES IN THE RESORT OF PEMALANG*

Deddy Prihadi<sup>1</sup>, Gunistiyo<sup>2</sup>, Aminul Fajri<sup>3</sup>, Dien Noviany R<sup>3</sup>, Dewi Indriasih<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Pancasakti Tegal, Tegal

Corresponding author : [deddyprihadi@upstegal.ac.id](mailto:deddyprihadi@upstegal.ac.id)

### Abstrak

Sebagai lembaga public yang pemberian pelayanan kepada masyarakat, Polres Pemalang ingin mengetahui seberapa besar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kajian ini dilakukan dengan maksud guna mengetahui seberapa besar kinerja Kepolisian Resor Pemalang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai sarana yang dapat menyerap aspirasi masyarakat yang dapat berupa keluhan, saran serta harapan atas pelayanan yang telah diberikan Polres Pemalang. Hal tersebut sangat diperlukan guna dijadikan pedoman dalam penentuan kebijakan, program serta strategi yang harus ditempuh guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Jenis penelitian ini adalah kajian kuantitatif yang sifatnya deskriptif, yaitu pengolahan dan analisis dengan mempergunakan pengolahan statistik mempergunakan pengolahan data Sebaran frekuensi. Variabel kajian ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi: Akuntabilitas, Tanggung Jawab, Orientasi Pelayanan, Efisiensi Pelayanan. Hasil kajian menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kepolisian Resor Pemalang sebesar 91,54 dan berada pada katagori sangat baik. Guna mempertahankan kinerja Kepolisian Resor Pemalang diperlukan peningkatan layanan dengan memanfaatkan system informasi dalam berbagai jenis layanan masyarakat pada Polres Pemalang, agar pelayanan yang diberikan lebih efisien dan efektif dalam biaya, waktu, tenaga serta mewujudkan transparasi pelayanan publik yang lebih baik.

**Kata Kunci** : derajat kepuasan masyarakat, pelayanan, kinerja organisasi pemerintah..

### PENDAHULUAN

Salah satu fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan masyarakat adalah pemberian pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu tumpuan institusi untuk meningkatkan kinerja organisasinya, sehingga berbagai pelayanan publik secara spontan harus berkualitas untuk memuaskan pengguna layanan.

Pelayanan publik seperti deret aritmetika, dan perhatian masyarakat terhadap layanan publik seperti deret geometri. Hal ini dikarenakan kondisi aktual layanan publik yang dirasakan oleh masyarakat terkesan stagnan, dan harapan masyarakat terhadap layanan publik yang berkualitas semakin jauh.

Jika ada pengaturan standar layanan layanan publik akan tergolong baik dan bermutu sebagai pedoman bagi pejabat untuk melayani masyarakat. Pemerintah pusat telah mengeluarkan beberapa kebijakan untuk meningkatkan kinerja institusi pemerintah dalam penyelenggaraan layanan publik, antara lain pengembangan system dan prosedur kegiatan, pengembangan akuntabilitas kinerja institusi pemerintah (Inpres

No. 7 Thn. 1999), dan Penyusunan Pedoman Umum Unit Pelayanan Institusi Pemerintah Indeks Kepuasan Masyarakat (SK Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004).

Salah satu tanggung jawab organisasi kepolisian sebagai penyelenggara layanan publik adalah memelihara ketertiban masyarakat dan menegakkan hukum. Menurut kerangka teori keagenan, tugas ini merupakan kontribusi nyata bagi kesepakatan sosial pemerintah dengan warga negara. Kinerja Polri dalam pemberian layanan yang konstruktif, tanggap dan akuntabel akan berhasil apabila mengembangkan system layanan yang secara akurat mencerminkan kenyataan di lingkungannya.

Badan Kepolisian Nasional sebagai salah satu institusi pemerintah yang menjalankan tugasnya memerlukan perencanaan dan pengelolaan institusi yang baik untuk mencapai tujuan akhir yaitu tercapainya kinerja yang maksimal. Polres Pemalang pemberian layanan kepada masyarakat dalam hal perijinan, pemberitahuan acara masyarakat, penerbitan surat keterangan polisi, penerbitan surat izin mengemudi, dll. Kajian ini bermaksud menganalisis kepuasan masyarakat pada kinerja Polres Pamarang dalam pemberian layanan yang mampu menyerap aspirasi masyarakat. Dalam rangka meningkatkan layanan perlu adanya pedoman kebijakan, rencana dan strategi yang baik berupa saran, keinginan, dan pengaduan masyarakat terhadap Polres Pemalang.

#### Tujuan Kajian

Survei Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui derajat kinerja Polres Pemalang dalam pemberian layanan kepada masyarakat, dan juga sebagai alat untuk menyerap keinginan masyarakat berupa saran, harapan, dan sebagai review terhadap layanan yang diberikan sampai saat ini Pengaduan, sebagai pedoman kebijakan, rencana dan strategi peningkatan pelayanan..

## **METODE**

#### Jenis Kajian

Kajian ini termasuk dalam kategori kajian deskriptif kuantitatif yang mempergunakan pengolahan statistik untuk pengolahan analisisnya yaitu analisis distribusi frekuensi. Kajian ini tidak membuktikan hipotesis dan hanya menyajikan data yang diolah dalam bentuk deskriptif sebagai gambaran temuan.

#### Variabel Kajian

Variabel dalam kajian ini adalah kualitas pelayanan, yaitu sejauh mana staf pemberian layanan kepada pengguna jasa terhadap seperangkat standar yang telah ditetapkan. Kualitas layanan yang dimaksud lebih kepada layanan yang diterima oleh masyarakat dengan mempergunakan jasa kepolisian di Polres Pemalang. Variabel dimensi kualitas layanan meliputi :

#### Akuntabilitas

Akuntabilitas layanan kepolisian adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwasanya layanan kepolisian telah dilaksanakan sesuai dengan standar atau norma masyarakat atau peraturan pemerintah.

### Responsibilitas

Tanggung jawab Manajemen Pelayanan Polri adalah kemampuan Aparat Polres Pamaran dalam pemberian layanan sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan aspirasi masyarakat/pengguna jasa kepolisian.

### Orientasi pada Pelayanan

Orientasi layanan dalam manajemen kepolisian adalah fokus penyelenggaraan layanan publik sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk melayani masyarakat/pengguna jasa kepolisian.

### Efisiensi Pelayanan

Efisiensi Layanan Polri dicapai dengan mengerahkan segala kemampuan yang dimiliki oleh Polres Pemalang dalam upaya pemberian layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa kepolisian..

### Populasi dan Sampel

Subyek kajian ini adalah keseluruhan masyarakat di wilayah kerja Pemalang yang memperoleh layanan Polres Pemalang. Sampel/Responden dipilih acak, guna memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari keseluruhan subyek penerima pelayanan, dengan dasar  $(\text{Jumlah Elemen} + 1) \times 10 = \text{Jumlah Responden}$   $(14 + 1) \times 10 = 150$  responden (Surat Keputusan MENPAN Nomor 25 Thn. 2004). Sampel di ambil di Unit Penyelenggara Layanan Polres Pemalang dengan obyek survey meliputi satuan intelkam, satuan lalu lintas, SKPT dan reskrim.

### Teknik Pengumpulan data

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini mempergunakan angket sebagai wahana bantu dalam pengumpulan data mengenai kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

### Metode Analisis Data

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas mengungkapkan sejauh mana suatu pengukuran dapat diukur dengan mempergunakan suatu instrumen. Apabila seorang peneliti mempergunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, maka kuesioner tersebut harus dapat mengukur apa yang ingin diukur oleh peneliti, sehingga perlu diuji validitasnya.

Pengujian validitas ini secara teknis dilakukan dengan menghubungkan skor untuk setiap item yang dinyatakan dengan skor total, yang merupakan penjumlahan dari skor item individu, yang sering disebut sebagai analisis item. Selain harus efektif, alat juga harus handal. Reliabilitas mengacu pada indikator seberapa baik instrumen dapat dipercaya atau reliabel, dimana uji reliabilitas dalam kajian ini dilakukan dengan mempergunakan formula alpha cronbach (Arikunto, 2018)

#### Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kuesioner yang telah terkumpul kemudian ditabulasi dan diolah dalam data entri komputer guna memperoleh nilai IKMnya. Nilai IKM dihitung dengan mempergunakan "Nilai rerata tertimbang" dari masing-masing elemen pelayanan. Penghitungan indeks kepuasan masyarakat mempergunakan 14 elemen layanan yang akan dikaji, setiap elemen layanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai formula sebagai berikut:

Nilai IKM unit layanan diperoleh dengan mempergunakan pendekatan nilai rerata tertimbang (0,071) dengan formula sebagai berikut :

Derajat kesesuaian adalah hasil perpadanan skor penilaian pelaksanaan/ kinerja dengan skor penilaian derajat kepentingan. Adapun formula derajat kesesuaian adalah sebagai berikut:

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

#### Uji Validitas Instrumen

Sesuai dengan teknik pengumpulan data yang dipilih yaitu kuesioner yang bertujuan memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan riset, serta memiliki tingkat keandalan (*reliability*) dan keabsahan atau validitas (*validity*) setinggi mungkin. Oleh karena itu syarat suatu instrument riset untuk dapat digunakan dalam pengumpulan data riset dengan baik adalah instrument tersebut harus memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi.

Uji validitas dilakukan guna mengetahui apakah item-item pertanyaan yang disusun valid atau tidak, yang dilihat pada kolom yang merupakan  $r_{hitung}$  untuk masing-masing pertanyaan. Apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item-item pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid (Arikunto, 2016).

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas Instrumen IKM

Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kriteria
P1	0,420	0,36	Valid
P2	0,464	0,36	Valid
P3	0,458	0,36	Valid
P4	0,419	0,36	Valid
P5	0,370	0,36	Valid
P6	0,648	0,36	Valid
P7	0,525	0,36	Valid
P8	0,373	0,36	Valid
P9	0,446	0,36	Valid
P10	0,451	0,36	Valid
P11	0,723	0,36	Valid
P12	0,536	0,36	Valid
P13	0,553	0,36	Valid
P14	0,467	0,36	Valid

**Sumber:** Pengolahan Data primer, 2020

Hasil pengujian validitas instrumen diatas bermakna bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner adalah valid, karena mempunyai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $n=30$ ) = 0,36. Maka dapat diambil simpulan, bahwa seluruh item pertanyaan yang menjadi instrument IKM yang penelitian ini layak digunakan dalam riset dan dinyatakan valid.

#### a. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran bila dalam waktu yang berlainan diukur atau diamati berkali-kali. Kuesioner dikatakan handal jika

jawaban responden atas pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk dinyatakan reliabel jika memberikan nilai koefisien Alpha > daripada 0,700 (Ghozali, 2018). Hasil uji reliabilitas dalam riset ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas Instrumen IKM

Cronbach's Alpha	N of Items
,749	14

Nilai *alpha* dari hasil perhitungan reliabilitas instrument IKM diatas adalah sebesar 0,749, sehingga karena nilai *alpha* sebesar 0,749 > 0,700 maka item angket instrument IKM dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk riset.

## 2. Analisis Data Penelitian

### a. Sebaran Data Pertanyaan Prosedur Pelayanan

Hasil analisis atas pernyataan berkaitan prosedur pelayanan disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.** Opini Responden berkenaan Prosedur Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	%
Tidak Mudah	0	0,00
Kurang Mudah	0	0,00
Mudah	44	29,33
Sangat Mudah	106	70,67
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

**Sumber:** *Pengolahan Data primer, 2020*

Tabel diatas bermakna bahwa sebagian besar responden menyatakan prosedur pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Mudah** (70,67%). Nilai komponen item pertanyaan mengenai prosedur pelayanan sebesar 556 dengan rerata nilai per komponen sebesar 92,67 (3,71 X 25) dengan kriteria **Sangat Baik**.

### b. Sebaran Data Pertanyaan Persyaratan Pelayanan

Hasil analisis atas pernyataan berkaitan persyaratan pelayanan disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.** Opini Responden berkenaan Persyaratan Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	%
Tidak Sesuai	0	0,00
Kurang Sesuai	0	0,00
Sesuai	49	32,67

Sangat Sesuai	101	67,33
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

**Sumber : Pengolahan Data primer, 2020**

Tabel diatas bermakna bahwa sebagian besar responden menyatakan persyaratan pelayanan di Polres Pematang **Sangat Sesuai** (67,33%). Nilai komponen item pertanyaan mengenai persyaratan pelayanan sebesar 551 dengan nilai rerata per komponen sebesar 91,83 (3,67 X 25) dengan kriteria **Sangat Baik**.

c. Sebaran Data Pertanyaan Kejelasan Petugas Pelayanan

Hasil analisis atas pernyataan berkaitan kejelasan petugas pelayanan disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 5.** Opini Responden berkenaan Kejelasan Petugas Pelayanan

<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Tidak jelas	0	0,00
Kurang jelas	0	0,00
Jelas	46	30,67
Sangat jelas	104	69,33
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

**Sumber: Pengolahan Data primer, 2020**

Tabel diatas bermakna bahwa sebagian besar responden menyatakan kejelasan petugas pelayanan di Polres Pematang **Sangat Jelas** (69,33%). Nilai komponen item pertanyaan mengenai kejelasan petugas pelayanan sebesar 554 dengan nilai rerata per komponen sebesar 92,33 (3,69 X 25) dengan kriteria **Sangat Baik**.

d. Sebaran Data Pertanyaan Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Hasil analisis atas pernyataan berkaitan kedisiplinan petugas pelayanan disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 6.** Opini Responden berkenaan Kedisiplinan Petugas Pelayanan

<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Tidak disiplin	0	0,00
Kurang disiplin	0	0,00
Disiplin	57	38,00
Sangat disiplin	93	62,00
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

**Sumber : Pengolahan Data primer, 2020**

Tabel diatas bermakna bahwa sebagian besar responden menyatakan Kedisiplinan Petugas Pelayanan di Polres Pematang **Sangat Disiplin** (62,00%). Nilai komponen item pertanyaan mengenai kedisiplinan petugas pelayanan

sebesar 543 dengan nilai rerata per komponen sebesar 90,50 (3,62 X 25) dengan kriteria **Sangat Baik**.

e. Sebaran Data Pertanyaan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Hasil analisis atas pernyataan berkaitan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 7.** Opini Responden berkenaan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Tidak bertanggung jawab	0	0,00
Kurang bertanggung jawab	0	0,00
Bertanggung jawab	55	36,67
Sangat bertanggung jawab	95	63,33
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

**Sumber : Pengolahan Data primer, 2020**

Tabel diatas bermakna bahwa sebagian besar responden menyatakan tanggung jawab petugas pelayanan di Polres Pemasang **Sangat Bertanggung Jawab** (63,33%). Nilai komponen item pertanyaan mengenai tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 545 dengan nilai rerata per komponen sebesar 90,83 (3,63 X 25) dengan kriteria **Sangat Baik**.

f. Sebaran Data Pertanyaan Kemampuan Petugas Pelayanan

Hasil analisis atas pernyataan berkaitan Kemampuan Petugas Pelayanan disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 8.** Opini Responden berkenaan Kemampuan Petugas Pelayanan

<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Tidak mampu	0	0,00
Kurang mampu	0	0,00
Mampu	51	34,00
Sangat mampu	99	66,00
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

**Sumber : Pengolahan Data primer, 2020**

Tabel diatas bermakna bahwa sebagian besar responden menyatakan kemampuan petugas pelayanan di Polres Pemasang **Sangat Mampu** (66,00%). Nilai komponen item pertanyaan mengenai kemampuan petugas pelayanan sebesar 549 dengan nilai rerata per komponen sebesar 91,50 (3,66 X 25) dengan kriteria **Sangat Baik**.

g. Sebaran Data Pertanyaan Kecepatan Pelayanan

Hasil analisis atas pernyataan berkaitan Kecepatan Pelayanan disajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 9.** Opini Responden berkenaan Kecepatan Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	%
Tidak cepat	0	0,00
Kurang cepat	0	0,00
Cepat	53	35,33
Sangat cepat	97	64,67
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Sumber : Pengolahan Data primer, 2020*

Tabel diatas bermakna bahwa sebagian besar responden menyatakan kecepatan pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Cepat** (64,67%). Nilai komponen item pertanyaan mengenai kecepatan pelayanan sebesar 547 dengan nilai rerata per komponen sebesar 91,17 (3,65 X 25) dengan kreteria **Sangat Baik**.

h. Sebaran Data Pertanyaan Keadilan mendapatkan Pelayanan

Hasil analisis atas pernyataan berkaitan keadilan mendapatkan pelayanan disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 10.** Opini Responden berkenaan Keadilan mendapatkan Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	%
Tidak adil	0	0,00
Kurang adil	0	0,00
Adil	52	34,67
Sangat adil	98	65,33
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Sumber : Pengolahan Data primer, 2020*

Tabel diatas bermakna bahwa sebagian besar responden menyatakan keadilan mendapatkan pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Adil** (65,33%). Nilai komponen item pertanyaan mengenai keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 548 dengan nilai rerata per komponen sebesar 91,33 (3,65 X 25) dengan kreteria **Sangat Baik**.

i. Sebaran Data Pertanyaan Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Hasil analisis atas pernyataan berkaitan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 11.** Opini Responden berkenaan Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	%
Tidak sopan & ramah	0	0,00



Kurang sopan & ramah	0	0,00
Sopan & ramah	46	30,67
Sangat sopan & ramah	104	69,33
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Sumber : Pengolahan Data primer, 2020*

Tabel diatas bermakna bahwa sebagian besar responden menyatakan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Sopan dan Ramah** (69,33%). Nilai komponen item pertanyaan mengenai kesopanan dan keramahan sebesar 554 dengan nilai rerata per komponen sebesar 92,33 (3,69 X 25) dengan kriteria **Sangat Baik**.

j. Sebaran Data Pertanyaan Kewajaran Biaya Pelayanan

Hasil analisis atas pernyataan berkaitan Kewajaran Biaya Pelayanan disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 12.** Opini Responden berkenaan Kewajaran Biaya Pelayanan

<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Tidak wajar	0	0,00
Kurang wajar	0	0,00
Wajar	53	35,33
Sangat wajar	97	64,67
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Sumber : Pengolahan Data primer, 2020*

Tabel diatas bermakna bahwa sebagian besar responden menyatakan kewajaran biaya pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Wajar** (64,67%). Nilai komponen item pertanyaan mengenai kewajaran biaya pelayanan sebesar 547 dengan nilai rerata per komponen sebesar 91,17 (3,65 X 25) dengan kriteria **Sangat Baik**.

k. Sebaran Data Pertanyaan Kepastian Biaya Pelayanan

Hasil analisis atas pernyataan berkaitan Kepastian Biaya Pelayanan disajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 12.** Opini Responden berkenaan Kepastian Biaya Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	%
Selalu tidak sesuai	0	0,00
Kadang-kadang sesuai	0	0,00
Banyak sesuainya	27	18,00
Selalu sesuai	123	82,00
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Sumber : Pengolahan Data primer, 2020*

Tabel diatas bermakna bahwa sebagian besar responden menyatakan Kepastian Biaya Pelayanan di Polres Pemalang **Selalu sesuainya** (82,00%). Nilai komponen item pertanyaan mengenai kepastian biaya pelayanan sebesar 573 dengan nilai rerata per komponen sebesar 95,50 ( $3,82 \times 25$ ) dengan kreteria **Sangat Baik**.

l. Sebaran Data Pertanyaan Kepastian Jadwal Pelayanan

Hasil analisis atas pernyataan berkaitan Kepastian Jadwal Pelayanan disajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 13.** Opini Responden berkenaan Kepastian Jadwal Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	%
Selalu tidak tepat	0	0,00
Kadang-kadang tepat	0	0,00
Banyak tepatnya	29	19,33
Selalu tepat	121	80,67
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Sumber : Pengolahan Data primer, 2020*

Tabel diatas bermakna bahwa sebagian besar responden menyatakan Kepastian Jadwal Pelayanan di Polres Pemalang **Selalu Tepat** (80,67%). Nilai komponen item pertanyaan mengenai kepastian jadwal pelayanan sebesar 571 dengan nilai rerata per komponen sebesar 95,17 ( $3,81 \times 25$ ) dengan kreteria **Sangat Baik**.

m. Sebaran Data Pertanyaan Kenyamanan Lingkungan Pelayanan

Hasil analisis atas pernyataan berkaitan Kenyamanan Lingkungan Pelayanan disajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 14.** Opini Responden berkenaan Kenyamanan Lingkungan Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	%
Tidak nyaman	0	0,00
Kurang nyaman	0	0,00
Nyaman	51	34,00

Keterangan	Frekuensi	%
Sangat nyaman	99	66,00
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Sumber : Pengolahan Data primer, 2020*

Tabel diatas bermakna bahwa sebagian besar responden menyatakan kenyamanan lingkungan pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Nyaman** (66,00%). Nilai komponen item pertanyaan mengenai kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 549 dengan nilai rerata per komponen sebesar 91,50 (3,66 X 25) dengan kreteria **Sangat Baik**.

n. Sebaran Data Pertanyaan Keamanan Pelayanan

Hasil analisis atas pernyataan berkaitan Keamanan Pelayanan disajikan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 15.** Opini Responden berkenaan Keamanan Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	%
Tidak aman	0	0,00
Kurang aman	0	0,00
Aman	51	34,00
Sangat aman	99	66,00
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

*Sumber : Pengolahan Data primer, 2020*

Tabel diatas bermakna bahwa sebagian besar responden menyatakan Keamanan Pelayanan di Polres Pemalang **Sangat Aman** (66,00%). Nilai komponen item pertanyaan mengenai keamanan pelayanan sebesar 549 dengan nilai rerata per komponen sebesar 91,50 (3,66 X 25) dengan kreteria **Sangat Baik**.

### 3. Sebaran Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil riset mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai yang memiliki 14 lingkup pelayanan yang adalah sebagai berikut:

**Tabel 16.** Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Lingkup Pelayanan	Nilai per Komponen Pelayanan	NRR per Komponen (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
<b>Jumlah</b>		<b>7736</b>	<b>51,57</b>		<b>3,662</b>

*Sumber : Pengolahan Data primer, 2020*

Tabel diatas bermakna bahwa nilai kepuasan masyarakat (IKM) sebesar **3,662** dan nilai IKM setelah ditransformasi adalah sebesar 91,54 ( $3,662 \times 25$ ) dan dikategorikan **Sangat Baik**.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data di peroleh nilai hasil riset Indeks Kepuasan Masyarakat di Kepolisian Resor Pemalang sebesar 91,54 dan berada pada katagori SANGAT BAIK

## SARAN

1. Prosedur pelayanan perlu dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Juga perlu penyederhanaan tata cara pengaduan, baik tata cara teknis maupun administrasi agar pelayanan lebih berkualitas.
2. Perlu peningkatan pelayanan yang cepat dan tepat, guna memuaskan masyarakat pengguna layanan pada Polres Pemalang.
3. Perlu dilakukan sosialisasi mengenai biaya pelayanan yang dikenakan kepada pengguna layanan guna terwujudnya transparansi berkaitan kewajaran biaya pelayanan.
4. Pelayanan yang berkeadilan telah di berikan dengan baik yaitu dengan melengkapi, menambah serta menyediakan fasilitas layanan seperti yang diharapkan guna memberikan pelayanan yang adil bagi masyarakat.
5. 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

- Arikunto, Suharsimi (2016) Prosedur Penelitian pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Engel, James F et al (2016) Perilaku Konsumen. Jakarta: Binarupa Aksara
- Ghozali, Imam. (2018) Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: BP.UNDIP
- Hardiyansyah (2018) Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava. Media
- Inpres No. 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
- KepMenPan no 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler, Philip (2018) Prinsip - Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Moenir (2015) Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak (2018) Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- SK Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan. Indeks Kepuasan Masyarakat
- Tangkilisan, Hessel Nogi (2015) Manajemen Publik. Jakarta: Grasindo
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2019) Pemasaran *Strategik*. Yogyakarta: Andi