

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN KEPENGURUSAN SURAT KETERANGAN TANDA LAPOR KEHILANGAN (SKTLK) DI POLSEK TAMBAKSARI

Analysis of the Community Satisfaction Index on the Lost Reporting Certificate Management Service at the Tambaksari Police

Putri Pinata¹, Noviyanti²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: putri.20099@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: noviyanti@unesa.ac.id

Abstrak

Polsek tambaksari memiliki berbagai kelompok pelayanan administrasi. Salah satu pelayanan terbanyak bidang administrasi adalah Layanan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK). Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan adalah surat keterangan yang diterbitkan Polri sebagai salah satu bukti legalitas yang diterbitkan Kepolisian untuk membuat dokumen baru. Namun, pada layanan ini masih ditemukan banyak keluhan yang mengakibatkan rating pelayanan rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepengurusan Surat Tanda Laporan Kehilangan di Polsek Tambaksari serta mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pelayanan SKTLK di Polsek Tambaksari. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan tolak ukur 9 unsur Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Teknik analisis data melalui pengolahan data, verifikasi data, analisis Indeks Kepuasan Masyarakat serta penarikan kesimpulan. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kinerja unit pelayanan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) di Polsek Tambaksari berada dalam mutu pelayanan "C" dengan kategori Kurang Baik, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 65,00-76,60. Dengan unsur pelayanan yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi yaitu unsur biaya tarif dengan nilai 3,41 dengan Nilai Interval Konversi sebesar 85,14 berbobot B yang berada pada kategori baik. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat terendah yakni Penanganan, Pengaduan Saran dan Masukan yang bernilai 2,95 dengan nilai interval konversi sebesar 67,39 yan berbobot C berada dalam kategori kurang baik. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan terkait sarana pengaduan baik secara online maupun offline, selain itu juga diperlukan perbaikan unsur lainya terkait sarana dan prasarana, perilaku pelaksana, persyaratan layanan dan kompetensi pelaksana

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan, Polisi sektor Tambaksari

Abstract

Tambaksari Police has various administrative service groups. One of the most common services in the administrative sector is the Loss Report Certificate Service (SKTLK). A Loss Report Certificate is a certificate issued by the National Police as proof of legality issued by the Police to create a new document. However, there are still many complaints about this service which result in low service ratings. This research aims to analyze the management of Loss Report Certificates at the Tambaksari Police and identify the advantages and disadvantages of SKTLK services at the Tambaksari Police. The method used is quantitative descriptive research with 9 elements as a benchmark. Minister of Administrative Regulation Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing Community Satisfaction Surveys for public service delivery units. Data analysis techniques through data processing, data verification, analysis of the Community Satisfaction Index and drawing conclusions. Data was collected through questionnaires, observations and interviews. The results of the research show that the performance indicator of the Loss Report Certificate (SKTLK) service unit at the Tambaksari Police is in the "C" service quality with the Poor category, because it is within the Community Satisfaction Index conversion interval value of 65.00-76.60. With the service element that has the highest Community Satisfaction Index (IKM) value, namely the tariff cost element with a value of 3.41 with a Conversion Interval Value of 85.14 with a weight of B which is in the good category. Meanwhile, the service element that has the lowest Community Satisfaction Index is Handling, Complaints, Suggestions and Input, which has a value of 2.95 with a conversion interval value of 67.39, which has a weight of C, which is in the poor category. Therefore, there is a need for improvements regarding complaint facilities both online and offline, apart from that there is also a need to improve other elements related to facilities and infrastructure, behavior of implementers, service requirements and competency of implementers.

Keywords: Community Satisfaction Index; Loss Report Certificate; Tambaksari Sector Police

Pendahuluan

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan Publik diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk hal ini berkaitan dengan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa. Di zaman globalisasi sekarang semakin pesat, menuntut para pengelola pelayanan publik untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima. Saat ini penyelenggara pelayanan publik masih jauh dari harapan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam pelayanan publik yang berisi presepsi, nilai dan pedoman perilaku sehingga, mampu mewujudkan HAM (Hak Asasi Manusia) sebagaimana yang diamanatkan dalam UUD Tahun 1994. Sehingga, pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, tujuan, serta cita-cita nasional.

Menurut laporan Ombudsman Republik Indonesia (2023) bahwa masih banyak instansi yang mendapatkan pelaporan pegaduan atas pelayanan yang mereka berikan salah satunya adalah instansi Kepolisian mendapatkan laporan terbanyak dugaan maladministrasi sebanyak 7,19%. Dapat diambil kesimpulan terkait pelayanan yang dilakukan oleh Instansi

kepolisian masih kurang memperhatikan pelayanan sehingga, masih harapan masyarakat tidak terpenuhi. Hal ini terlihat dari keluhan-keluhan yang diungkapkan jejaring sosial. Syarat dari layanan untuk dapat membahagiakan atau memenuhi kepuasan pelanggan disebut dengan Kualitas (Sri Maulidiah:2014). Kualitas unit penyelenggara pelayanan publik merupakan tuntutan yang diharapkan oleh masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, sehingga selalu diperlukan penilaian secara berkala untuk mengevaluasi kelebihan dan kekurangan setiap pelayanan yang telah ada diberikan guna meningkatkan pelayanan kualitas.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan. Evaluasi perlu dilakukan guna mengetahui sejauh mana kewajiban yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan telah dipahami dan diketahui oleh masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diartikan sebagai kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan SKM secara berkala minimal 1 kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diartikan sebagai data dan informasi terkait presentase kepuasan masyarakat hal ini diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dengan cara meminta pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari para aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan selisih harapan dan kebutuhannya. Tujuan besar Survei IKM untuk mengetahui besaran tingkatan kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk membuat ketetapan kebijakan dalam rangka menambah kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Kepolisian termasuk salah satu instansi pemerintah yang aktif dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Polri bertugas menjalankan tupoksi Polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban bermasyarakat, penegak hukum, pemberian perlindungan, menganyomi, dan pelayanan kepada masyarakat, serta tugas-tugas lain dalam daerah hukumnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan data Lembaga Survei Indonesia (2022) Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri selaku unit penyelenggara pelayanan publik mulai mengalami penurunan 2% dari 72% turun menjadi 70% kemudian anjlok 17% menjadi 53% pada bulan Oktober 2022. Korps Bhayangkara menjadi penegak hukum yang paling tidak dipercaya publik pada survei terbaru LSI SecaBra sosio-demografi, masyarakat dengan tingkat tinggi lebih tidak percaya kepada polisi.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari Google review terkait penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Polsek Tambaksari masih terdapat banyak keluhan yang mengakibatkan penilaian (rating) pelayanan rendah yaitu 3,5. Selain itu, Berdasarkan hasil observasi awal Polsek Tambaksari termasuk Polsek yang ada di Surabaya Timur yang mendapat keluhan terbanyak di kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laporan

Kehilangan (STLK). Di Polsek Tambaksari sendiri dalam melaksanakan penanganan terkait pelayanan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (STLK) belum sepenuhnya dapat dikatakan optimal. Dengan melihat pada Google Reviews terkait penilaian pelayanan tersebut dan juga data keluhan masyarakat setiap Polsek yang ada di Surabaya bagian Timur, peneliti melakukan observasi dan wawancara awal untuk mendapatkan informasi seputar kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Polsek Tambaksari. Berdasarkan hasil observasi awal Kepolisian Negara Republik Indonesia Sektor (Polsek) Tambaksari memiliki berbagai kelompok pelayanan administrasi. Adapun pelayanan di Polsek Tambaksari adalah Layanan SKCK, SKTLK, Layanan pembuatan SIM, BPKB, STNK, Surat Izin Keramaian, Surat Tilang, Pengawasan Orang Asing, dan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan. Berdasarkan hasil wawancara bersama petugas kasium dan SPKT Polsek Tambaksari yang menyatakan bahwa salah satu pelayanan terbanyak bidang administrasi di Polsek Tambaksari adalah kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan yaitu sebanyak 200-300 laporan dalam sebulan tanpa di pungut biaya.

Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) sangat penting dalam mengurus administrasi karena dijadikan persyaratan utama untuk mengurus dokumen yang hilang, sehingga sangat penting bagi masyarakat dan sering menerima layanan terkait Kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK). Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa permasalahan awal Polsek Tambaksari belum melaksanakan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Sementara menurut (Setiawati,2022) Sebagai pengukuran keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Penyelenggara pelayanan publik perlu melaksanakan pengukuran IKM. Permasalahan kedua yang ditemui berdasarkan hasil wawancara petugas adalah kurangnya jumlah petugas bagian administrasi pelayanan yaitu hanya berjumlah satu orang yang menurus semua laporan dari pemohon. Keterbatasan petugas dalam mengurus bagian administrasi ini mengakibatkan pelayanan yang kurang baik akhirnya diterima oleh pemohon. Permasalahan ketiga, berdasarkan hasil wawancara bersama staff kasium dan masyarakat penerima layanan bahwa Polsek Tambaksari belum memiliki Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Selain itu, berdasarkan hasil survei terkait Sarana dan Prasarana dan berdasarkan hasil wawancara masyarakat pengguna layanan bahwa sarana dan prasarana di Polsek Tambaksari dapat dikatakan masih kurang, dikarenakan masih proses renovasi yang memakan waktu sekitar 6-9 bulan sehingga mengganggu kenyamanan lingkungan dan beberapa pengguna layanan mengeluh atas kurangnya sarana dan prasarana.

Dari pernyataan di atas sarana dan prasarana pelayanan di Polsek Tambaksari belum dikatakan optimal. Dari hasil wawancara dan observasi awal yang telah dilakukan, penting bagi Polsek Tambaksari untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari hasil uraian diatas dan sesuai dengan kondisi di lapangan perlu dilakukan penelitian mendalam untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan masyarakat atas layanan Layanan Kepengurusan Surat Tanda Laporan Kehilangan (STLK)” Polsek Tambaksari. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Kepengurusan Surat Tanda Laporan Kehilangan (STLK)”.

Metode

Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai metode pengukuran, pengambilan data yang terkumpul diolah dalam bentuk data sesuai dengan prosedur perhitungan IKM. Selanjutnya, hasil analisis IKM akan diinterpretasikan dalam bentuk kalimat-kalimat untuk menjelaskan temuan factor pendukung dan penghambat masing-masing indicator dalam survei kepuasan masyarakat.

Populasi adalah keseluruhan objek/subjek penelitian (Amin Fadilah Nur et al., 2023). Adapun sampel pada penelitian ini diketahui bahwa data pemohon layanan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) di Polsek Tambaksari periode 3 bulan terakhir (November-Januari) sebanyak 663 pemohon kemudian diambil rata-rata pemohon sebanyak 221 data yang nantinya akan dijadikan sebagai ukuran sampel. Dalam penelitian ini, digunakan Teknik *Accidental Sampling* yaitu Teknik dimana sampel dipilih secara kebetulan sehingga peneliti dapat mengambil sampel dari siapapun yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya (Cahyani,2019). Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil peneliti menggunakan *Rumus Slovin*. Dari jumlah populasi , kemudian ditentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus solvin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad n = \frac{221}{1+221 \times (0,01)^2}$$
$$n = 69,06 = 69$$

Pada penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data melalui kuesioner,wawancara,obeservasi dan dokumentasi. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdapat 9 unsur dalam perhitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM antara 25-100 maka di konversikan dengan rumus:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25.$$

Maka hasilnya merupakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat beserta pendeskripsian dari setiap unsur pada Layanan Surat Keterangan Tanda Kehilangan di Polsek Tambaksari terkait unsur-unsur yang bernilai tinggi dan yang masih bernilai rendah.

Hasil dan Pembahasan (12pt, bold)

Setelah analisis dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) di Polsek Tambaksari sebagai berikut :

1. Persyaratan

Polsek Tambaksari yang berada di Kecamatan Tambaksari sebagai pelaksana layanan SKTLK memiliki persyaratan secara administratif sebagai sarana untuk mengurus berkas administrasi layanan SKTLK. Adapun unsur persyaratan ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui pengisian kuesioner dan wawancara bersama masyarakat pengguna layanan SKTLK. Masyarakat setuju dengan persyaratan teknis maupun administratif yang telah diberikan kepada masyarakat sesuai dan jelas apa yang harus dipenuhi untuk layanan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK). Hasil observasi penelitian menunjukkan bahwa masyarakat hanya perlu membawa persyaratan berupa berkas fotocopy atau surat keterangan dari instansi terkait, berkaitan dengan dokumen/barang yang dinyatakan hilang. Berdasarkan hasil penelitian unsur persyaratan layanan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) di Polsek Tambaksari terkait tentang kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan SKTLK terkait dengan dokumen persyaratan adalah dengan kelengkapan kartu identitas yang sah , fotokopi surat yang hilang, surat kuasa dari pemilik surat/barang yang hilang apabila pelapor bukan pemiliknya, fotocopy surat yang hilang dilegalisir atau surat keterangan dari instansi atau perusahaan yang telah menerbitkan surat tersebut dan bukti kepemilikan barang atau surat keterangan dari instansi atau perusahaan yang telah mengeluarkan barang tersebut yang menjelaskan identitas barang dan pemiliknya. Selain itu persyaratan ini juga dapat diakses semua masyarakat melalui website resmi Polrestabes yaitu : <https://tabessby.jatim.polri.go.id/main/pelayanan/8/surat-kehilangan> Berkas persyaratan yang telah dilengkapi dan sesuai maka dapat memudahkan pemohon mengurus surat tersebut sehingga persyaratan yang lengkap dapat diproses di Polsek Tambaksari. Berdasarkan uraian tersebut terkait unsur persyaratan sesuai dengan asas pelayanan public dalam (Sinambela, 2006) yang mengemukakan asas dalam pelayanan public yaitu transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Dengan adanya observasi yang dilakukan oleh peneliti juga mendapatkan hasil yang sama, yaitu mengenai nilai IKM menunjukkan penilaian untuk persyaratan sebesar sebesar 3,16 dan nilai konversi IKM sebesar 79,00 yang berada pada kategori “B” atau kinerja “Baik”.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam proses pelayanan unsur persyaratan di Polsek Tambaksari dalam kepengurusan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) secara keseluruhan dinilai cukup mudah serta kejelasan berkas untuk memperoleh Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK). Nilai IKM menunjukkan penilaian untuk persyaratan sebesar sebesar 3,16 dan nilai konversi IKM sebesar 79,00 yang berada pada kategori “B” atau kinerja “Baik”. Masyarakat hanya perlu membawa persyaratan yang sesuai dengan dokumen hilang apabila berkas lengkap maka

akan langsung di proses dalam waktu 30 menit, terkait persyaratan ini juga dilampirkan di website resmi polrestabes sehingga masyarakat dapat mengakses langsung berkas apa saja yang diperlukan untuk mendapatkan layanan SKTLK. Namun, hasil penelitian masih ditemukan beberapa kekurangan dalam unsur ini yaitu terkait website yang sering eror saat di akses, tidak adanya pemasangan spanduk/banner disekitar layanan, dan kurangnya update terkait informasi layanan SKTLK di social media polsek Tambaksari. Sehingga, penting bagi Polsek Tambaksari untuk memperbaiki kekurangan ini agar dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan membangun hubungan yang positif dengan masyarakat yang dilayani.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Unsur system, mekanisme dan prosedur memiliki nilai IKM sebesar 3,14 dan nilai konversi IKM sebesar 78,62 yang berada dalam kategori “B” atau kinerja “Baik”. Hal ini terlihat dari hasil penelitian unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang menyatakan Tata cara kepengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan sudah memberikan prosedur pelayanan yang mudah dijalankan masyarakat dan tidak berbelit-belit mulai dari pemohon datang ke loket pelayanan SKTLK dengan membawa persyaratan administrasi, berkas persyaratan akan diperiksa petugas sesuai kehilangan yang dilaporkan pemohon, hingga proses dikeluarkannya Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK). Selain itu, juga dapat diakses semua masyarakat melalui website, Staff layanan yang secara jelas dan sistematis dalam menjawab dan memberikan keterangan pada masyarakat terkait prosedur layanan. Namun, Hasil penelitian masih di temukan beberapa kekurangan dalam unsur ini yaitu prosedur pelayanan yang belum jelas terpampang di Polsek Tambaksari. Selain itu, susahnya mengakses informasi terkait SOP pelayanan yang terlihat dari website sering eror dan tidak adanya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan di social media Polsek Tambaksari terkait SOP. Kemudian, temuan peneliti tidak adanya layanan pengaduan yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan masukan yang ada tidak tercatat oleh petugas, sehingga kurangnya perbaikan pelayanan.

3. Waktu Penyelesaian

Unsur waktu penyelesaian memiliki nilai IKM sebesar 3,04 dan nilai konversi IKM sebesar 76,09 yang berada pada kategori “C” atau kinerja “Kurang Baik”. Dalam proses waktu pelayanan kepengurusan layanan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) dinilai baik dan telah sesuai dengan harapan masyarakat hal ini dikarenakan dalam menyelesaikan satu laporan memerlukan waktu sekitar 10-15 menit dengan maksimal waktu 30 menit apabila berkas lengkap dan langsung diterbitkan SKTLK. Namun, hasil penelitian masih ditemukan beberapa kekurangan dalam unsur ini yaitu, waktu penyelesaian dinilai lama yaitu lebih dari 30 menit dari waktu yang ditetapkan, hal ini dikarenakan masalah fasilitas cetakan print yang sudah tua, hasil printnya tidak jelas dan memerlukan print ulang sehingga memperpanjang waktu layanan. Selain itu adanya kesalahan data seperti pengetikan nama dari petugas dan harus revisi ulang untuk perbaikan. Kemudian layanan SPKT hanya dijalankan oleh 1 petugas dan harus melayani sekitar 200-300 laporan dalam sebulan, belum lagi apabila ada masyarakat yang bertanya terkait layanan SPKT lainnya jadi petugas memerlukan waktu tambahan untuk

memberikan arahan dan informasi tambahan sehingga pelayanan utama tertunda. Selain itu juga ditemukan bahwa tidak adanya nomor antrian menyebabkan antrian yang tidak kondusif dan kepuasan masyarakat menurun.

4. Biaya atau Tarif

Pada unsur biaya atau tarif secara keseluruhan dinilai Gratis hal ini juga tercantum dalam spanduk layanan. Dengan adanya observasi yang dilakukan oleh peneliti juga mendapatkan hasil yang sama, yaitu Unsur biaya/tarif memiliki nilai IKM sebesar 3,41 dan nilai konversi IKM sebesar 85,25 yang berada pada kategori “B” atau kinerja “Baik”. Namun, hasil penelitian masih ditemukan kekurangan dalam unsur ini yaitu, masih banyak masyarakat yang belum tau besar tarif (Gratis) saat mengurus layanan SKTLK. Meskipun ada spanduk biaya di sekitar layanan SPKT mereka tidak tau kalau layanan SKTLK merupakan bagian dari SPKT. Hal ini menyebabkan kurangnya informasi yang jelas dan transparan mengenai rincian biaya yang dikenakan sehingga menyebabkan ketidakpercayaan dan penilaian bahwa layanan SKTLK mahal. Selain itu masih ditemukannya masyarakat yang memberikan tips sebagai bentuk ucapan terimakasih karena sudah di bantu untuk mengurus layanan SKTLK di Polsek Tambaksari sehingga beberapa masyarakat merasa belum puas dengan layanan yang diberikan. Sehingga, petugas polsek tambaksari, terkait informasi mengenai ketiadaan nilai sejumlah tarif/biaya yang dipungut layanan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan perlu terus disosialisasikan agar tidak menjadi peluang pihak lain khususnya pihak ketiga yang menawarkan jasa calo dengan imbalan biaya sejumlah uang tertentu sehingga tidak ada biaya yang diberikan pada umumnya meskipun hak personal pemohon tanpa ada paksaan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur produk, spesifikasi jenis pelayanan sudah sesuai standar produk layanan yang ditetapkan. Unsur produk spesifikasi jenis layanan memiliki nilai IKM sebesar 3,16 dan nilai konversi IKM sebesar 78,99 yang berada dalam kategori “B” atau kinerja “Baik”. Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) diberi tanda bukti laporan langsung dari SPKT (Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu) yang dilampiri laporan kemajuan. Surat keterangan laporan kemajuan ini dibuat untuk pengurusan lebih lanjut terkait barang atau dokumen hilang tersebut. Namun, hasil penelitian masih ditemukan beberapa kekurangan dalam unsur ini terkait masih ditemukan kesalahan pengetikan data pemohon yang dilakukan oleh petugas dan adanya kendala saat mencetak SKTLK yang menyebabkan dokumen yang dihasilkan tidak akurat, dan memerlukan revisi ulang sehingga menambah waktu pelayanan menjadi lebih lama. Berdasarkan hal tersebut maka polsek tambaksari perlu melakukan pelatihan dan peningkatan ketrampilan petugas untuk memastikan petugas tetap kompeten dalam melaksanakan tugasnya, Mengganti fasilitas cetak yang sudah tidak memadai sehingga polsek tambaksari dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat dan memuaskan masyarakat.

6. Kompetensi Pelaksana

Unsur kompetensi pelaksana pengetahuan memiliki nilai IKM sebesar 3,09 dan nilai konversi IKM sebesar 75,22 yang berada pada kategori “C” atau kinerja “Kurang Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian, setiap pegawai yang bertugas pada bidang pelayanan SPKT SKTLK memiliki pemahaman, kemampuan, dan kompetensi yang memadai Hal ini terlihat dari mampu berkomunikasi dan bekerja dengan baik serta tepat waktu, Mampu mengoprasionalakan komuter dan internet. Selain itu Petugas diarahkan untuk memiliki perilaku baik, ramah dan sopan serta bertanggungjawab. Namun ditemukan beberapa kekurangan dalam unsur ini di layanan SKTLK terdapat beberapa revisi dalam dokumen SKTLK yang mengharuskan revisi dikarenakan salah pengetikan oleh petugas, Hal ini dikonfirmasi langsung oleh petugas yang membenarkan bahwa kesalahan pengetikan memang kadang terjadi dikarenakan saat layanan sedang ramai pemohon, Maka saran yang diberikan perlu dilakukan tes kapasitas ketrampilan dan keahlian petugas terkait agar ketika menjalankan tugas terkait layanan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) agar mampu memberikan layanan secara maksimal

7. Perilaku Pelaksana

Unsur perilaku pelaksana layanan tentang sikap tanggap memiliki nilai IKM sebesar 3,01 dan nilai konversi IKM sebesar 75,22 yang berada pada kategori “C” atau kinerja “Kurang Baik”. Unsur perilaku pelaksana 76.1 terkait sikap tanggap petugas pada bidang pelayanan SPKT SKTLK dinilai sudah sesuai, sikap tanggap diberikan dengan cara menanyakan bantuan yang dapat diberikan kepada korban atau pelapor berkaitan dengan dokumen atau barang yang hilang, dan apabila sesuai dengan prosedur dan persyaratan maka dokumen SKTLK bisa langsung diterbitkan. Namun, masih ditemukan kekurangan dalam unsur ini yaitu pemohon merasa petugas tidak tanggap saat ditanyakan terkait persyaratan dan di suruh menunggu yang menyebabkan penundaan pelayanan dikarenakan petugas harus mengarah dan melayani pemohon yang bertanya terkait layanan SPKT, Petugas harus memberikan informasi dan menjeda pelayanan utama hal itu menyebabkan waktu pelayanan masyarakat menjadi lebih lama dan tidak efisien. Hasil penelitian bertolak belakang pada U7.2 unsur perilaku pelaksana layanan tentang kesopanan dan keramahan berada pada kategori “C” atau kinerja “Kurang Baik”. Hal ini disebabkan oleh sebagian masyarakat berpendapat bahwa perilaku petugas dinilai masih kurang dalam memberikan senyuman dan sapaan, bahkan memberikan wajah jutek saat melayani pemohon. Saat itu berkas data pemohon salah dan minta untuk revisi namun wajah petugas sangat jutek karna ada permintaan revisi tersebut. Hal ini mengakibatkan kurangnya kepuasan masyarakat saat ingin mengurus layanan yang diterima . Sehingga, perlunya peningkatan pelatihan dan kompetensi intensif petugas termasuk cara menjawab pertanyaan dengan cepat dan tanggap kemudian juga terkait kesonapanan dan keramahan. Manajemen waktu dan proses pelayanan misalnya dengan menyediakan petugas khusus untuk memberikan informasi dan arahan agar tidak mengganggu pelayanan utama. Sehingga masyarakat merasa puas dalam layanan yang diberikan.

8. Penanganan pengaduan saran dan masukan

Unsur penanganan pengaduan saran dan masukan di Polsek tambaksari tidak berfungsi hal ini menyebabkan penilaian layanan Unsur penanganan, pengaduan, sarana dan masukan layanan memiliki nilai IKM sebesar 2,70 dan nilai konversi IKM sebesar 67,39

yang berada pada kategori “C” atau kinerja “Kurang Baik”. Hal ini dikarenakan penanganan pengaduan saran dan masukan di Polsek Tambaksari tidak ada, untuk penanganan pengaduan saran dan masukan masyarakat akan diarahkan e-polrestabes yang nantinya dari polrestabes akan melimpahkan ke Polsek, untuk penanganan pengaduan saran dan masukan selama ini untuk evaluasi hanya dilakukan secara internal apabila ada masyarakat yang mengeluh ditampung dan dicari solusi permasalahan tersebut oleh petugas. Sehingga, Polsek Tambaksari belum melaksanakan Permenpan RB tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pasal 1 yang menyatakan bahwa “Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun”. Selain itu Polsek Tambaksari belum memenuhi Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: ST/451/II/REN.2.2./2018 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang menyatakan bahwa survei ini penting untuk mengevaluasi kinerja dan pelayanan yang diberikan kepolisian. Sehingga, polsek tambaksari perlu melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 kali dalam setahun agar nantinya hasil survei digunakan untuk sarana perbaikan layanan. Dengan penerapan ini Polsek Tambaksari dapat memenuhi regulasi yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan.

9. Sarana dan Prasarana

Unsur prasarana layanan memiliki nilai IKM sebesar 3,01 dan nilai konversi IKM sebesar 73,78 yang berada pada kategori “C” atau kinerja “Kurang Baik”. Namun, Berdasarkan item pertanyaan U9.1 terkait kelebihan sarana pelayanan Polsek Tambaksari masyarakat menilai layak terkait unsur sarana hal ini sesuai dengan pernyataan petugas yang menjabarkan bahwa tersediannya sarana seperti : CCTV, AC, Printer, Komputer ATK, Meja dan kursi sesuai kebutuhan serta Buku register SKTLK. Adapun kekurangan unsur ini dikarenakan bahwa printer yang sering macet saat mengurus layanan sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama , AC yang ada namun kurang dingin sehingga masyarakat merasa gerah apalagi jika didalam ruangan banyak antrian sambil berdiri. Selain itu polsek juga masih belum memiliki nomor antrian yang mensupport layanan hal ini menyebabkan antrian yang system serobot dan tidak karuan. Kondisi toilet yang masih kurang baik dan bersih. Selain itu terkait fasilitas kondisi tempat parkirnya terlalu sempit, karena lahan jadi satu dengan puskesmas dan koramil jadi akses parkir sulit, Kemudian, untuk fasilitas menunggu tempat duduk di dalam ruangan terbatas yang mengakibatkan pemohon yang ngantri harus berdiri jumlah kursi tidak sebanding dengan jumlah pemohon, tidak ada papan penunjuk tersedianya alur layanan yang jelas untuk kelengkapan brosur prasarana informasi juga tidak disediakan. Hal ini mengakibatkan waktu pelayanan yang lama, ketidaknyamanan yang dirasakan masyarakat, Antrian yang tidak teratur akibat kurangnya informasi yang jelas. Adapun saran perbaikannya yaitu dengan perbaikan dan pemeliharaan fasilitas printer yang macet, ac yang kurang dingin, dan toilet ayng kurang bersih. Mengimplementasikan nomor antrian baik digital maupun manual agar antrian lebih teratur. Peningkatan fasilitas umum seperti kursi untuk menunggu, Menyediakan papan petunjuk informasi yang jelas mengenai alur layanan

serta melakukan pelatihan berkala terhadap petugas untuk meningkatkan pelayanan dan respons terhadap pertanyaan dan kebutuhan pemohon.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat layanan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) di Polsek Tambaksari yang dilihat dari 9 unsur indikator pelayanan yaitu sebesar 76,48. Angka indeks tersebut maka menggambarkan kinerja unit pelayanan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) di Polsek Tambaksari berada dalam mutu pelayanan “C” dengan kategori Kurang Baik, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 65,00-76,60.

1. Unsur persyaratan menunjukkan Nilai IKM penilaian untuk persyaratan sebesar sebesar 3,16 dan nilai konversi IKM sebesar 79,00 yang berada pada kategori “B” atau kinerja “Baik”. Masyarakat hanya perlu membawa persyaratan yang sesuai dengan dokumen hilang apabila berkas lengkap maka akan langsung di proses dalam waktu 30 menit, terkait persyaratan ini juga dilampirkan di website resmi polrestabas.
2. Pada unsur system, mekanisme dan prosedur memiliki nilai IKM sebesar 3,14 dan nilai konversi IKM sebesar 78,62 yang berada dalam kategori “B” atau kinerja “Baik”. Pemohon datang ke loket pelayanan SKTLK dengan membawa persyaratan administrasi, berkas persyaratan akan diperiksa petugas hingga proses dikeluarkannya (SKTLK). Selain itu, juga dapat diakses semua masyarakat melalui website.
3. Pada unsur waktu pelayanan secara keseluruhan dinilai masih kurang cepat. Unsur waktu penyelesaian memiliki nilai IKM sebesar 3,04 dan nilai konversi IKM sebesar 76,09 yang berada pada kategori “C” atau kinerja “Kurang Baik”. Dalam proses waktu pelayanan SKTLK dalam menyelesaikan satu laporan memerlukan waktu sekitar 10-15 menit dengan maksimal waktu 30 menit apabila berkas lengkap dan langsung diterbitkan SKTLK.
4. Unsur produk, spesifikasi jenis pelayanan sudah sesuai standar produk layanan yang ditetapkan memiliki nilai IKM sebesar 3,16 dan nilai konversi IKM sebesar 78,99 yang berada dalam kategori “B” atau kinerja “Baik”.
5. Unsur biaya atau tarif secara keseluruhan dinilai Gratis hal ini juga tercantum dalam spanduk layanan. Unsur biaya/tarif memiliki nilai IKM sebesar 3,41 dan nilai konversi IKM sebesar 85,25 yang berada pada kategori “B” atau kinerja “Baik”.
6. Unsur kompetensi pelaksana pengetahuan memiliki nilai IKM sebesar 3,09 dan nilai konversi IKM sebesar 75,22 yang berada pada kategori “C” atau kinerja “Kurang Baik”. Setiap pegawai yang bertugas pada bidang pelayanan SPKT SKTLK memiliki pemahaman, kemampuan, dan kompetensi yang memadai.
7. Unsur perilaku pelaksana layanan tentang sikap tanggap memiliki nilai IKM sebesar 3,01 dan nilai konversi IKM sebesar 75,22 yang berada pada kategori “C” atau kinerja “Kurang Baik”. Sikap tanggap diberikan dengan cara menanyakan bantuan yang dapat diberikan kepada korban atau pelapor berkaitan dengan dokumen atau barang yang hilang.
8. Unsur penanganan, pengaduan, sarana dan masukan layanan memiliki nilai IKM sebesar 2,70 dan nilai konversi IKM sebesar 67,39 yang berada pada kategori “C” atau kinerja “Kurang Baik”. Pengaduan saran dan masukan di Polsek Tambaksari tidak berfungsi.

Sehingga, Polsek Tambaksari belum melaksanakan Permenpan RB tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pasal 1 yang Selain itu Polsek Tambaksari belum memenuhi Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: ST/451/II/REN.2.2./2018 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

9. Unsur prasarana layanan memiliki nilai IKM sebesar 3,01 dan nilai konversi IKM sebesar 73,78 yang berada pada kategori “C” atau kinerja “Kurang Baik”. Terkait kelebihan sarana pelayanan Polsek Tambaksari tersediannya sarana seperti : CCTV, AC, Printer, Komputer ATK, Meja dan kursi sesuai kebutuhan serta Buku register SKTLK.

Dengan kesimpulan di atas maka peneliti dapat memberikan masukan dan evaluasi terkait perbaikan pelayanan di Polsek Tambaksari yaitu berdasarkan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat maka sebaiknya pihak Polsek Tambaksari perlu diperhatikan dengan adanya perbaikan sosialisasi penerapan teknologi secara lebih jelas, mudah diakses agar masyarakat mudah mengakses informasi persyaratan secara *online*, sehingga memudahkan pemohon mengurus kelengkapan berkas, agar dapat memanfaatkan waktu secara efektif dan efisien . Perlu adanya layanan pengaduan secara online maupun offline agar masyarakat dengan mudah mengevaluasi layanan sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan. Selain itu juga pihak polsek tambaksari melakukan penambahan tenaga layanan untuk mengurangi beban kerja yang terlalu berat selain itu perlu memberikan pelatihan kepada petugas untuk meningkatkan ketrampilan dalam mengelola waktu dan melayani masyarakat. Penerapan system antrian untuk memastikan antrian lebih teratur dan tertib, Sehingga diharapkan polsek tambaksari dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat,efisien dan memuaskan masyarakat. Serta memfokuskan perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana.

Referensi

- Aprilia, M. S., & Puspitarini, R. C. (2021). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PROBOLINGGO. In *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & ilmu Sosial (Publicio)* (Vol. 3, Issue 1).
- Hadiwijoyo, S. S., & Anisa, F. D. (2021). *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*.
- Lukman, S., Suwanda, D., & Prihanto, Y. (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik* (Nita, Ed.). PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Orbawati Boedy Eny, Nugraha Tri Joko, & Fadlurahman. (2023). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan SKCK dan SIM Pada Polres Kota Magelang). *JANUARI*, 8(1).
- Sabaruddin, A. (2015). *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. GRAHA ILMU.
- Soesana Abigail, Subakti Hani, Krwanto, & Kuswandi Anisa Fitri Sony. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.