

LAPORAN HASIL

**SURVEI PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI
POLRES TABALONG
TAHUN 2018**



Tim Ahli:

DR.H.Jauhar Arifin, Drs.,MM

DR.Hj.Budi Setiawati, Dra.,M.Si

Tim Peneliti:

Muhammad Noor, S.Sos.,MAP

Muhammad Riyandi Firdaus, MAP

Lilis Suryani, SAP.,MAP

**Kerjasama Polres Kabupaten Tabalong dengan
Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
2018**

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kabupaten Tabalong terhadap kinerja pelayanan public di Kantor Polres Tabalong dalam memberikan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada survey yang dilakukan menunjukkan kategori "B" atau kinerja dalam kategori Baik. Semakin kecil nilai harapan, otomatis semakin besar senjang/gap maka semakin tercapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang selama ini diberikan unit kerja bagian pelayanan.
2. Bahwa gap antara IKM dan IKM untuk pelayanan SIM mencapai 22,70 dan gap antara IKM dan IKM untuk pelayanan SKCK mencapai 22,52. Artinya untuk pelayanan SIM maupun pelayanan SKCK yang diberikan oleh Polres Tabalong, ini bisa dikategorikan gap yang sedang dalam kondisi waspada.
3. Pada unit kerja ditemukan ada beberapa indicator yang masih dalam kewaspadaan meskipun nilai IKM tinggi menadapat nilai "B", namun