BUKU PANDUAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SATPAS POLRES PURBALINGGA

A. Sumber Daya yang Dibutuhkan

1. Pengguna Aplikasi
   a. *Admin*
      1) Operator Unit Pelayanan; dan
      2) Programmer.
   b. *User*
      1) *User* internal
         a) Kapolres Purbalingga;
         b) Wakapolres Purbalingga;
         c) Kabagren Polres Purbalingga;
         d) Kasatfung unit penyelenggara pelayanan publik;
         e) Operator unit penyelenggara pelayanan publik; dan
         f) Anggota Polres Purbalingga lainnya yang membutuhkan kemanfaatan data IKM.
      2) *User* eksternal
         a) Masyarakat pengguna layanan publik yang menjadi sumber data umpan balik kepuasan pelayanan melalui pengisian Survei Kepuasan Masayarakat (SKM);
         b) Menpan & RB RI selaku Penilai Pembangunan Zona Integritas Nasional;
         c) Mabes Polri/Polda selaku Penilai Pembangunan Zona Integritas Internal;
         d) Ombudsman RI perwakilan Jawa Tengah selaku Penilai Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik;
         e) LSM Sekabupaten Purbalingga;
         f) PWI Purbalingga; dan
         g) Anggota masyarakat lain yang membutuhkan kemanfaatan data IKM

2. Perangkat yang Dibutuhkan
   a. Perangkat Keras
      1) Komputer/Laptop dengan jaringan internet;
      2) Smartphone dengan jaringan internet.
   b. Perangkat Lunak
      1) Sistem operasi Android;
      2) Sistem operasi iOS;
      3) Aplikasi peramban web (MS. Edge, Mozilla Firefox, Opera, Chrome, dsb).

B. Panduan Penggunaan

1. **Aplikasi Masukan**

Merupakan aplikasi yang dikhususkan untuk *user* masyarakat sebagai pelanggan/pengguna pelayanan publik. *User* di sini berperan sebagai responden yang memberikan data kepuasan pelayanan publik melalui formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan *platform Google Form* denganalamat https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8VKpk7_rcTcTIRkcWKdE8Z3N4xJJW52lAozIHC7A-ZGqAnA/viewform

Tim efektif dalam hal ini operator penyelenggara pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Dasar nomor 7 berkewajiban mengajak pelanggan (pengguna layanan) agar bersedia meluangkan waktunya kurang lebih 5 menit untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada platform google form Satpas Polres Purbalingga. Adapun kegiatan dimaksud dilaksanakan sebelum menyerahkan produk layanan kepada pelanggan. Berikut tata cara mengajak pelanggan untuk mengisi SKM:

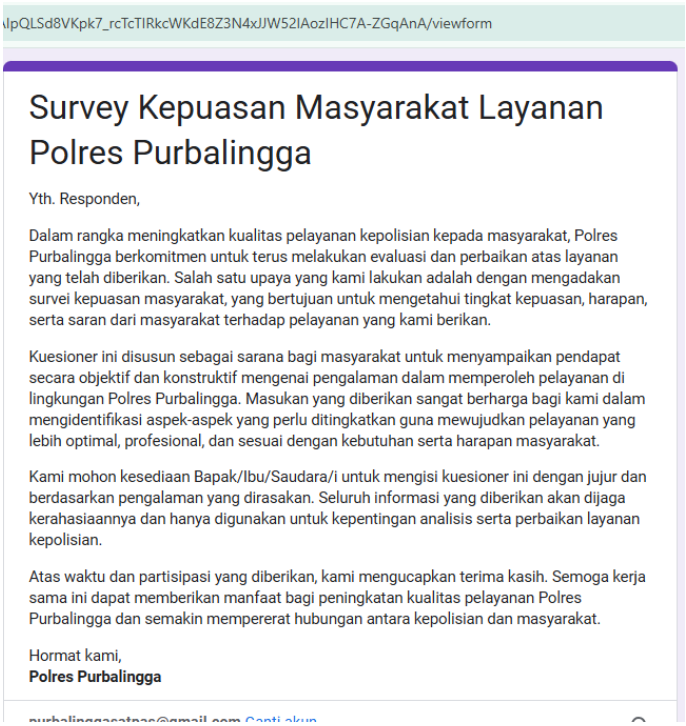
a. Setelah produk layanan jadi, operator pelayanan publik menyerahkan produk layanan kepada tim efektif dan tidak langsung menyerahkan kepada pelanggan;
b. Tim efektif wajib bersikap sopan dan santun, serta berikan senyum, sapa dan salam (5S);
c. Tim efektif agar mengajak pelanggan untuk bersedia meluangkan waktunya kurang lebih 5 menit guna mengisi SKM sebanyak kurang lebih 14 pertanyaan (5 pertanyaan data diri, dan 9 pertanyaan SKM) platform google form Satpas Polres Purbalingga (jika memang tidak bersedia karena alasan tertentu jangan dipaksakan), dengan prosedur:
    1) Tanyakan apakah bersedia meluangkan waktu kurang lebih 5 menit untuk menjadi responden guna mengisi SKM;
    2) Jika bersedia, selanjutnya tanyakan apakah memiliki *smartphone*;
    3) Jika memiliki, selanjutnya diarahkan untuk membuka *Googlefom* kuesioner SKM dengan membuka link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8VKpk7_rcTcTIRkcWKdE8Z3N4xJJW52lAozIHC7A-ZGqAnA/viewform atau dengan scan *barcode* berikut:

4) Jika tidak memiliki, dibantu menggunakan *smartphone* tim efektif.
5) Selanjutnya jika pelanggan sudah menyelesaikan seluruh pertanyaan SKM, selanjutnya tim efektif meminta pelanggan untuk menunjukkan bukti pengiriman form, selanjutnya tim efektif menyerahkan produk layanan dengan mengucapkan terimakasih serta memberikan senyum, sapa dan salam.

a. Halaman Selamat datang

1) Pengantar

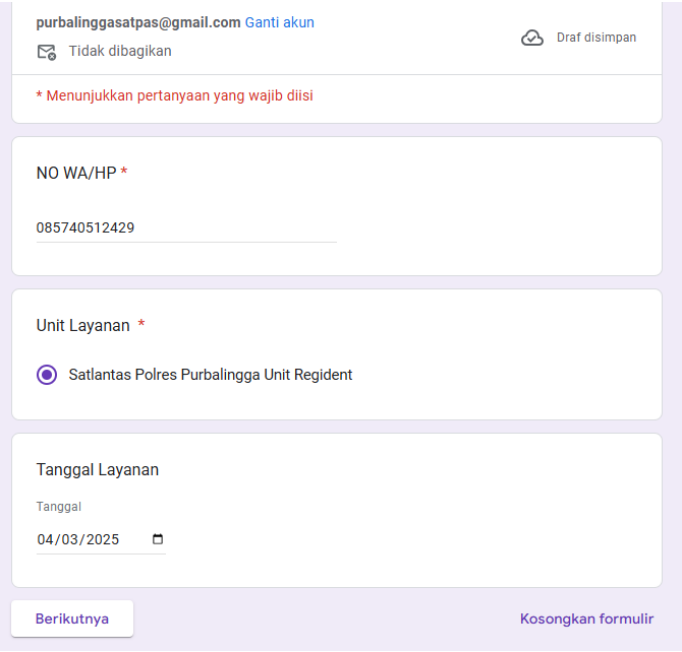
Berisi sambutan selamat datang dan sasaran dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).



GAMBAR HALAMAN DEPAN SKM UNIT SIM SATPAS POLRES PURBALINGGA

2). Validasi Nomor HP/WA Pelanggan.

Agar memasukkan nomor HP/WA yang digunakan saat menerima pelayanan di Polres Wonosobo dengan benar sebagai validasi bahwa responden benar-benar telah menggunakan pelayanan publik di Polres Wonosobo. Jika nomor HP/WA tidak terdaftar maka tidak dapat melanjutkan pengisian SKM.



KOLOM VALIDASI NOMOR HP/WA

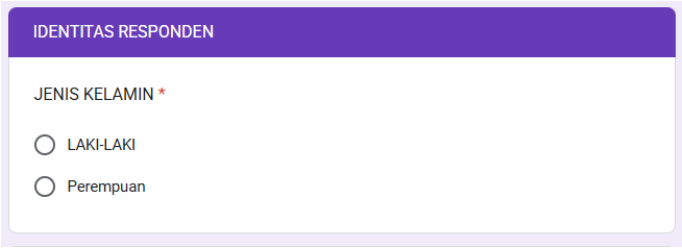
Setelah pengisian validasi nomor HP agar untuk memilih unit layanan yang sudah disediakan **"Satlantas Polres Purbalingga Unit Regident"** dan dilanjutkan untuk pengisian **Tanggal Layanan** sesuai pemohon melakukan Layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satpas Polres Purbalingga.

Jika Anda sudah memahami sasaran pelaksanaan SKM dan sudah mengisi Nomor HP/WA dengan benar, silakan klik tombol Berikutnya untuk melangkah ke halaman Formulir Data Diri.

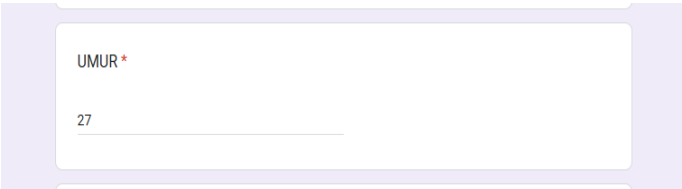
b. Formulir Data Diri

Agar melengkapi **Formulir Data Diri** sesuai kolom di bawah ini dengan jujur dan benar:

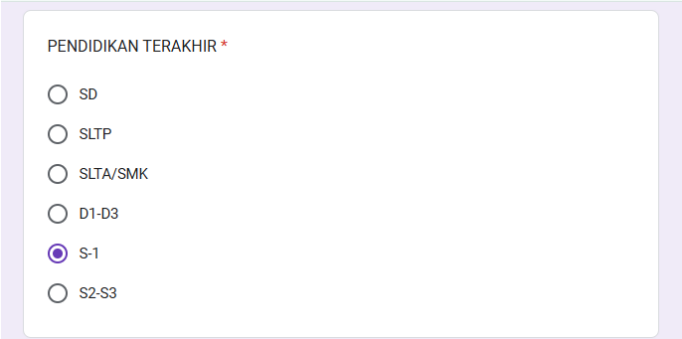
1) Jenis Kelamin



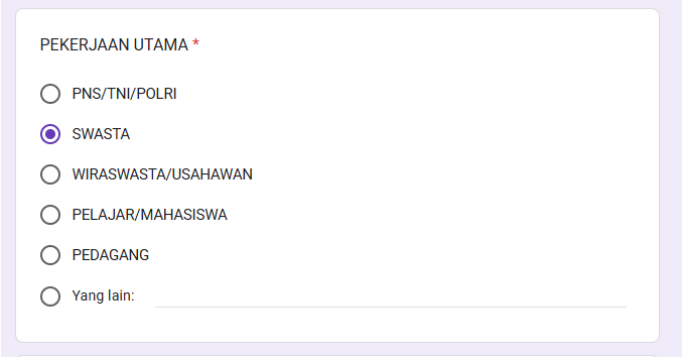
2) Umur



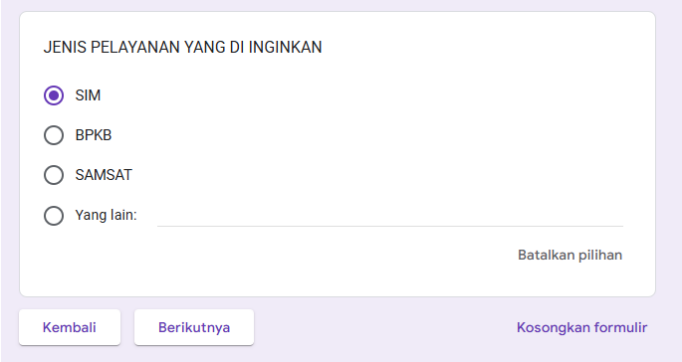
3) Pendidikan



4) Pekerjaan



5) Jenis Layanan Yang Diinginkan

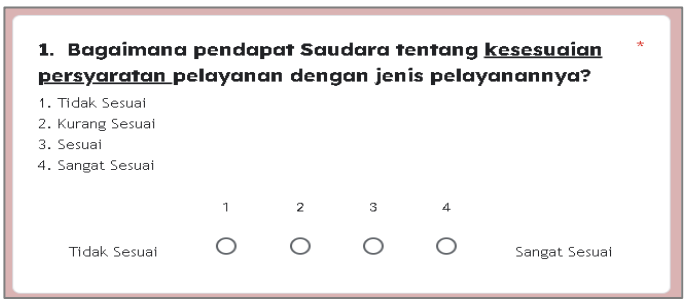


Jika **Formulir Data Diri** sudah dilengkapi dengan jujur dan benar, silakan klik tombol ***Berikutnya*** untuk melangkah ke halaman **Kuesioner Survei Kepuasan Pelayanan Masyarakat**, atau tombol ***Kembali*** untuk kembali ke halaman sebelumnya.

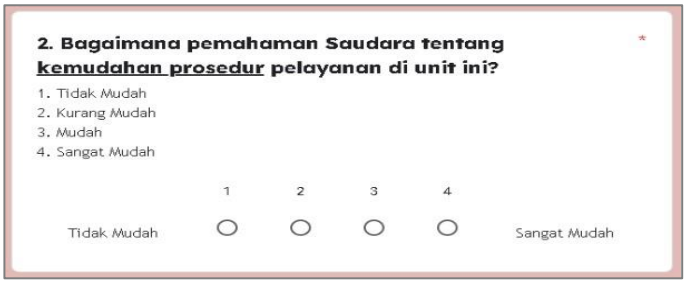
c. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Agar melengkapi **Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** sebanyak 10 kolom pertanyaan di bawah ini dengan jujur sesuai hati nurani berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima, sebagai berikut:

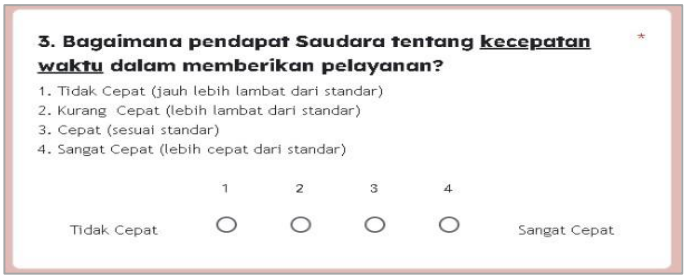
1) Kesesuaian Persyaratan



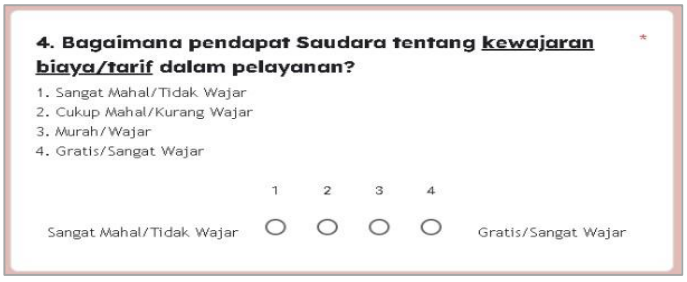
2) Kemudahan Prosedur



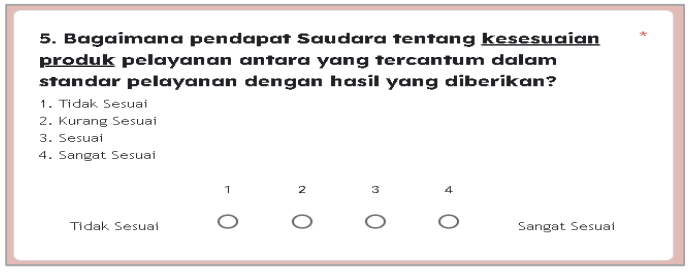
3) Kecepatan Waktu



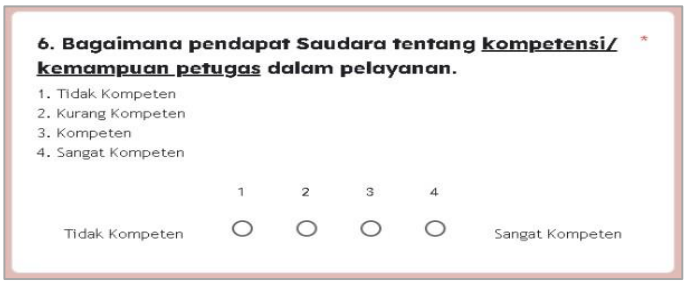
4) Kewajaran Biaya/Tarif



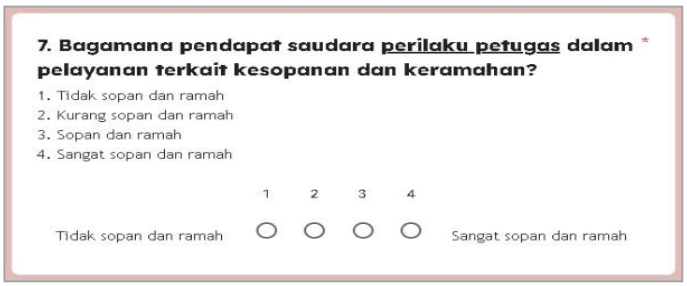
5) Kesesuaian Produk



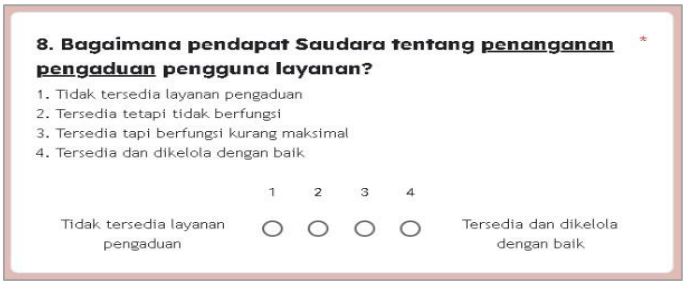
6) Kompetensi/Kemampuan Petugas



7) Perilaku Petugas



8) Penanganan Pengaduan

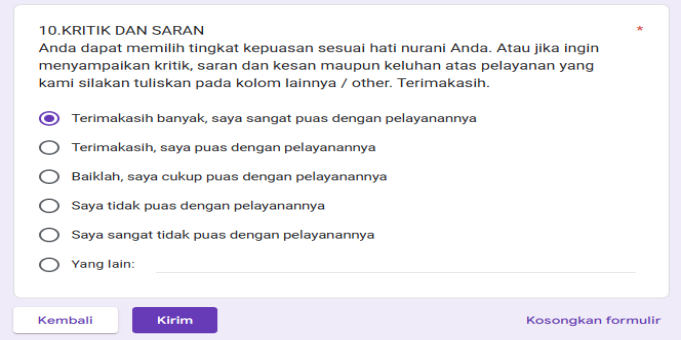


9) Sarana dan Prasarana



10) KRITIK/SARAN/KESAN

Dalam kuesioner ini Anda diminta memberikan kritik/saran/kesan maupun keluhan berupa uraian bebas atas pelayanan yang diberikan.



Jika **Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** sudah dilengkapi dengan jujur dan benar, silakan klik tombol **Submit** untuk mengirimkan/menyelesaikan kuesioner, atau tombol **Back** untuk kembali ke halaman sebelumnya.



Jawaban Anda Telah Dikirim

Setelah melewati halaman ini artinya Anda telah menyelesaikan SKM, selanjutnya dapat memantau seluruh hasil SKM melalui link berikut:
https://polres.purbalinggakab.go.id/pelayanan-sim/