Survei Kepuasan Publik Terhadap Pelayanan Kompolnas

Tahun 2023

PT AYASKARA NISITA SYNERGY
Market Research and Management Consultants

Outline

1

PENDAHULUAN

- Latar Belakang
- Dasar Hukum
- Maksud dan Tujuan
- Ruang Lingkup Pekerjaan dan Keluaran

2

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

- Kerangka Pemikiran
- Dimensi pengukuran
- Teknik pengambilan sampel
- Metode Pengumpulan Data
- Metode Analisis Data

3

PELAKSANAAN KEGIATAN

- Tahap Akuisisi Data
- Focus Group Discussion
- Struktur Organisasi
- Jadwal Kegiatan

4

HASIL ANALISIS DATA

- Hasil Analisis Deskriptif
- Hasil Analisis Indeks Kepuasan Publik
- Hasil Analisis Prioritas Perbaikan Layanan
- Hasil Analisis Focus Group Discussion

5

KESIMPULAN & REKOMENDASI

- Kesimpulan
- Rekomendasi

6

LAMPIRAN

- Rekap Data Blasting Responden
- Dokumentasi Balasan Responden
- Kuesioner

Pendahuluan

Maksud dan Tujuan

- Memberi masukan mengenai ekspektasi dan persepsi publik terhadap kinerja dan layanan yang diberikan.

- Merumuskan saran dan rekomendasi untuk memelihara dan meningkatkan kepuasan publik.

Ruang Lingkup Pekerjaan dan Keluaran

Ruang Lingkup

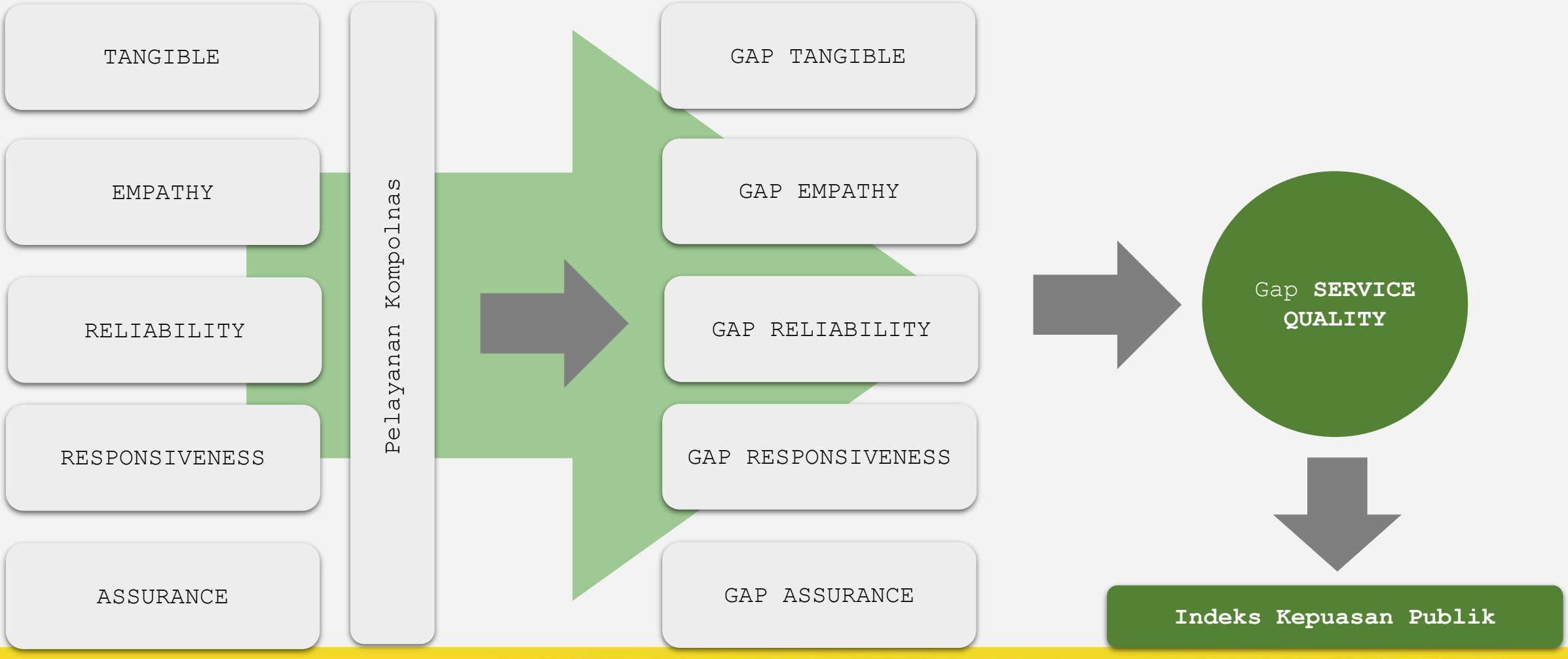
- Menyusun rencana kerja dan jadwal pelaksanaan
- Menyusun kuesioner
- Menyebarluaskan kuesioner
- Membuat laporan akhir
- Membuat presentasi akhir

Keluaran

Laporan Survei Kepuasan Publik 2023 yang meliputi Deskriptif Publik, Indeks Kepuasan Publik, dan Prioritas Perbaikan Layanan

Pendekatan dan Metodologi

Kerangka Pemikiran



Teknik Pengambilan Sampel

Kriteria Responden

Masyarakat yang pernah menggunakan layanan pengaduan Kompolnas dalam setahun terakhir

(Januari 2023-September 2023)

Teknik Sampling

Perhitungan jumlah sampel berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode **Slovin**

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n : Jumlah Sampel
N : Populasi
e : *Margin of Error* 6%

Jumlah Responden

190

Jumlah pengadu pada periode Januari-September 2023 sebanyak 771. Dengan jumlah respon sebanyak 190, maka jika dihitung menggunakan metode Slovin akan didapatkan *Margin of Error* sebesar ± 6%.

Metode Pengumpulan Data

KUANTITATIF → Online Survey

KUALITATIF → FGD (*Focus Group Discussion*)

Metode Analisis Data

Analisis Deskriptif	Gambaran karakteristik masyarakat dan tingkat ekspektasi dan persepsi masyarakat atas dimensi-dimensi yang membentuknya
Indeks Kepuasan Publik	Indeks yang menjelaskan sejauh mana layanan yang diberikan telah memberikan kepuasan kepada penerima layanan
Importance Performance Analysis	Nilai yang menjelaskan sejauh mana persepsi responden terhadap kinerja layanan yang diberikan oleh Kompolnas

Indeks Kepuasan Publik

Indeks Kepuasan Publik merupakan suatu nilai yang dipercaya dapat menjelaskan sejauh mana penyelenggara pelayanan publik telah memberikan kepuasan terhadap jasa yang diberikan kepada masyarakat atau publik.

Berdasarkan Permen PAN & RB No. 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Kategori Nilai Kinerja Unit Penyeleng

Range Nilai	Kategori	Makna
1,01 – 1,50	E	Sangat Buruk
1,51 – 2,00	D	Buruk
2,01 – 2,50	C-	Cukup (dengan Catatan)
2,51 – 3,00	C	Cukup
3,01 – 3,50	B-	Baik (dengan Catatan)
3,51 – 4,00	B	Baik
4,01 – 4,50	A-	Sangat Baik
4,51 – 5,00	A	Pelayanan Prima

Metode Analisis: Importance Performance Analysis

Prioritas perbaikan pelayanan atau pengukuran hubungan antara persepsi penerima pelayanan dan prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari penyelenggara pelayanan.

Pelaksanaan Kegiatan

Tahap Akuisisi Data

1. *Database*

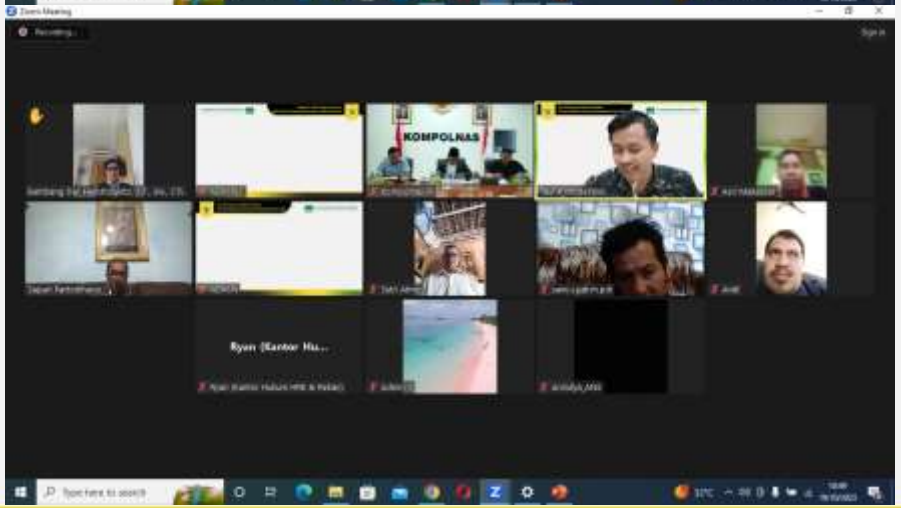
   Pengadu bulan Januari-September 2023

2. Blasting Link Kuesioner

3. Input Data dari Responden

4. *Data Cleaning*

Focus Group Discussion

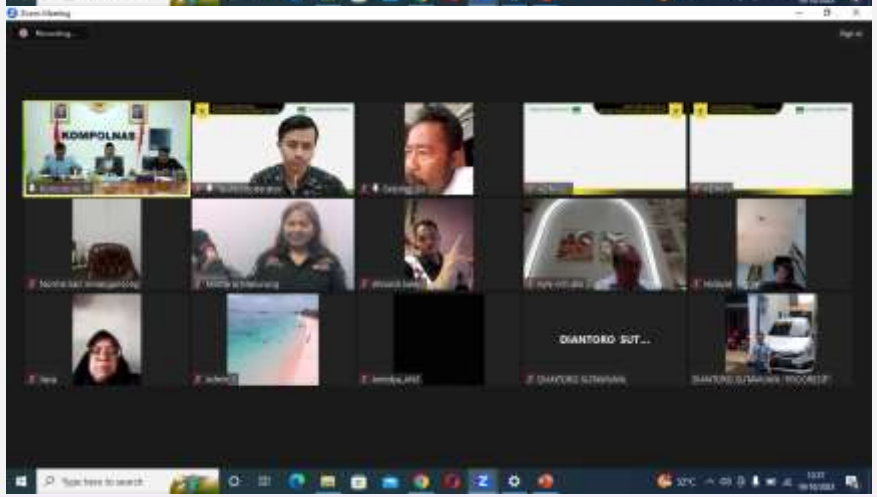


Hari, Tanggal : Kamis, 19 Oktober 2023, 09.00 WIB

Tempat : Zoom Meeting

Peserta : Masyarakat (Sesi I)
-Drs. Sapari, Apt., M.Kes
- Saini, S.Pdi, M.Pdi
- Asri
- Bambang Dwi Hendrolukito, S.T., S.H.
- Sutri Atmo (Ketua LP2KLH)
- Andi Akar Kusuma, S.H.
- Estefanus Takumansang
- Pak Afriyan (Kantor Hukum HRE)

Focus Group Discussion



Hari, Tanggal : Kamis, 19 Oktober 2023, 11.00 WIB

Tempat : Zoom Meeting

Peserta : Masyarakat (Sesi II)
-Harianto Syam
-David Diki
-Setyoko, S.H.
-Norma Sari Simangunsong
-Winardi Kalepi
-Diantoro Sutawijaya
-Maret Samuel Sueken
-Yan Mangandar Putra
-Mastaria Manurung

Focus Group Discussion

Hari, Tanggal : Kamis, 19 Oktober 2023, 14.00 WIB

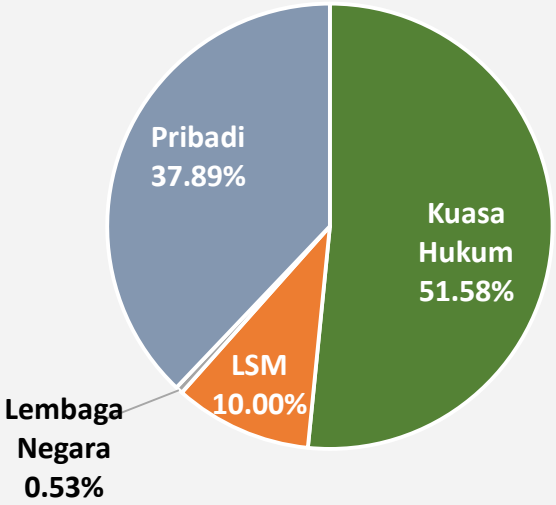
Tempat : Zoom Meeting

Peserta : Itwasda Polda Seluruh Indonesia (Sesi III)

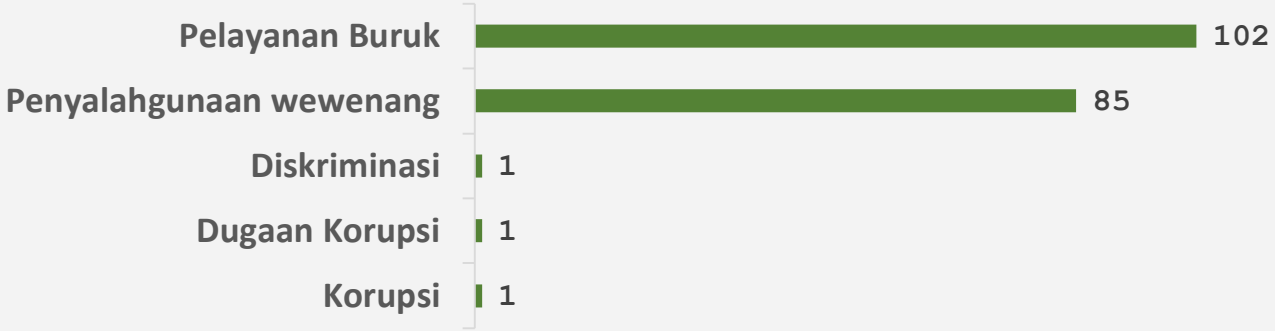
Hasil Analisis Data

Deskriptif Responden

Unsur Pengadu & Keluhan



Jenis Pelanggaran



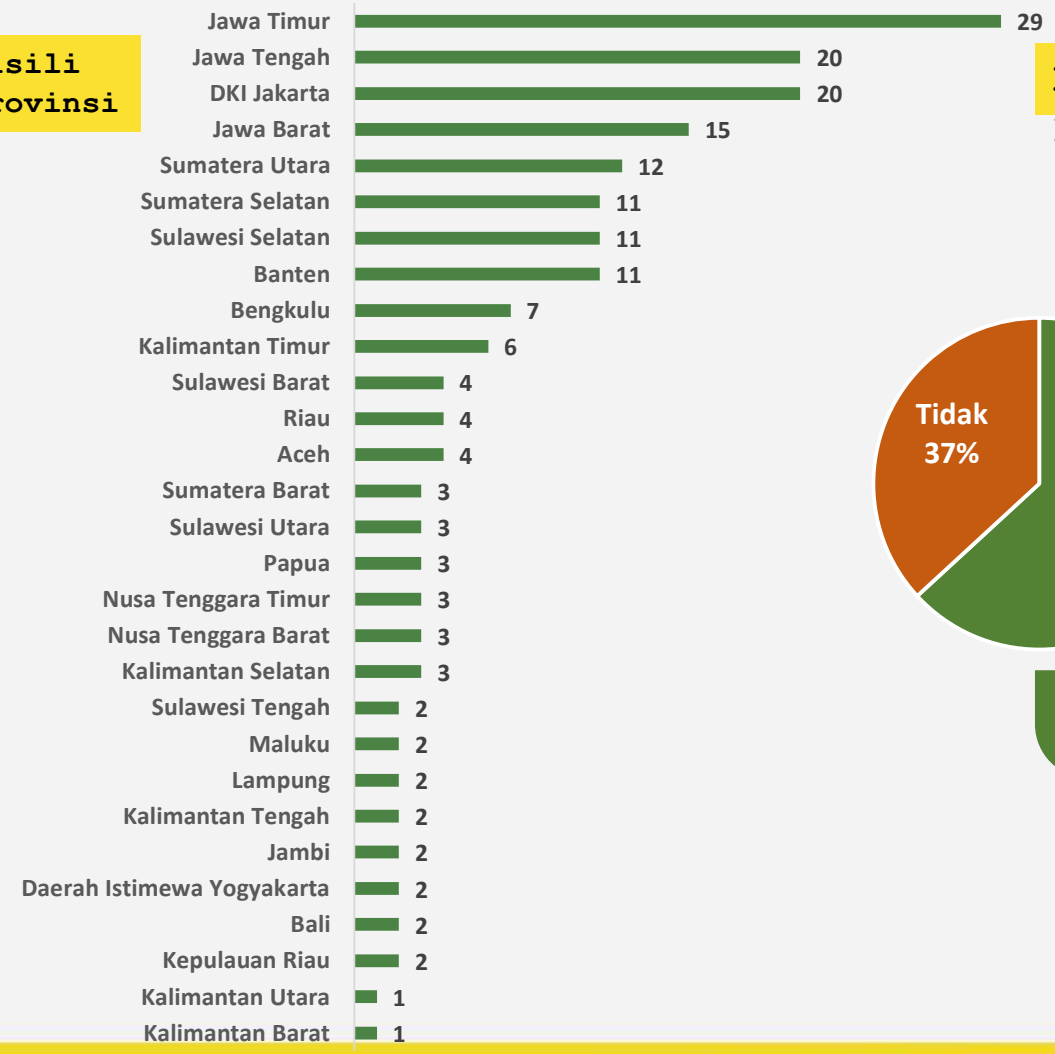
Media yang digunakan ketika melapor

Media	Jumlah	Persentase
Via Surat Elektronik (E-mail)	17	9%
Mendatangi Langsung	39	21%
Via POS	154	81%
Via Pengaduan Online	13	7%

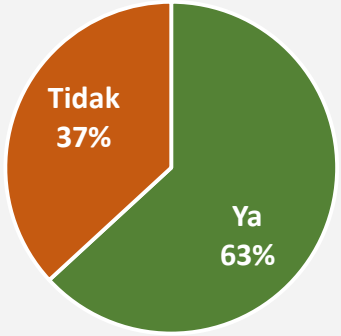
n = 190

Deskriptif Responden

Sebaran Domisili Berdasarkan Provinsi



Melapor ke Lembaga lain selain Kompolnas

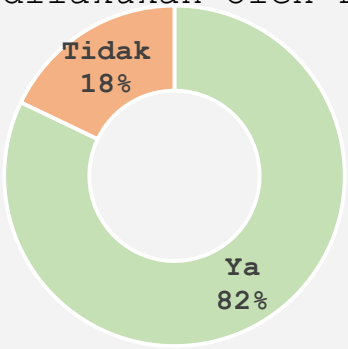


Lembaga	Jumlah	Persentase
Polri	63	33.2%
Polda	26	13.7%
Ombudsman	22	11.6%
Presiden	21	11.1%
Menkopolhukam	20	10.5%
Komnas HAM	20	10.5%
DPR	19	10.0%
Kementerian lainnya	9	4.7%
Kejaksaan	8	4.2%
LPSK	7	3.7%
KPK	6	3.2%
Komnas Perempuan	5	2.6%
KY	5	2.6%
MA	5	2.6%
IPW	2	1.1%
KPAI	1	0.5%
KASN	1	0.5%
BKN	1	0.5%

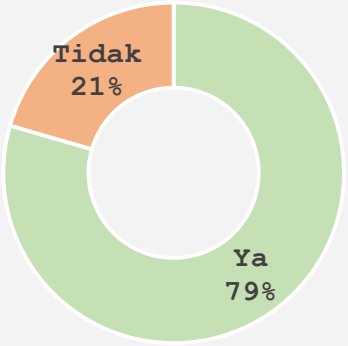
n = 190

Pengetahuan Mengenai Tugas dan Wewenang Kompolnas Terkait Keluhan Masyarakat

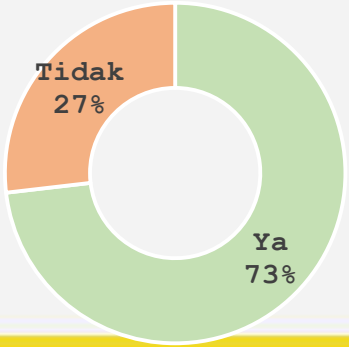
Melakukan klarifikasi dan monitoring terhadap proses tindak lanjut atas saran dan keluhan masyarakat yang dilakukan oleh Polri



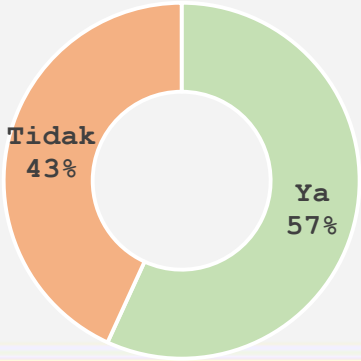
Menerima dan meneruskan saran dan keluhan masyarakat kepada Polri untuk ditindaklanjuti



Meminta dan/atau bersama Polri untuk menindaklanjuti saran dan keluhan masyarakat



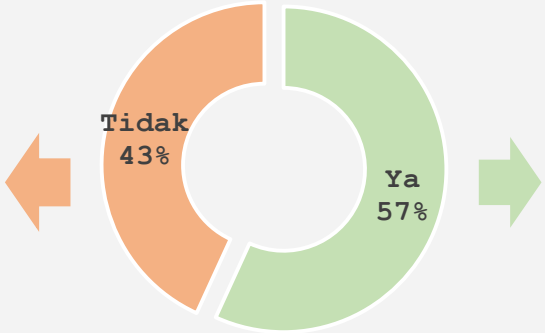
Penyelesaian keluhan masyarakat tetap pada Polri, bukan pada Kompolnas



Pengetahuan Mengenai Tugas dan Wewenang Kompolnas Terkait Keluhan Masyarakat

Penyelesaian keluhan masyarakat tetap pada Polri, bukan pada Kompolnas

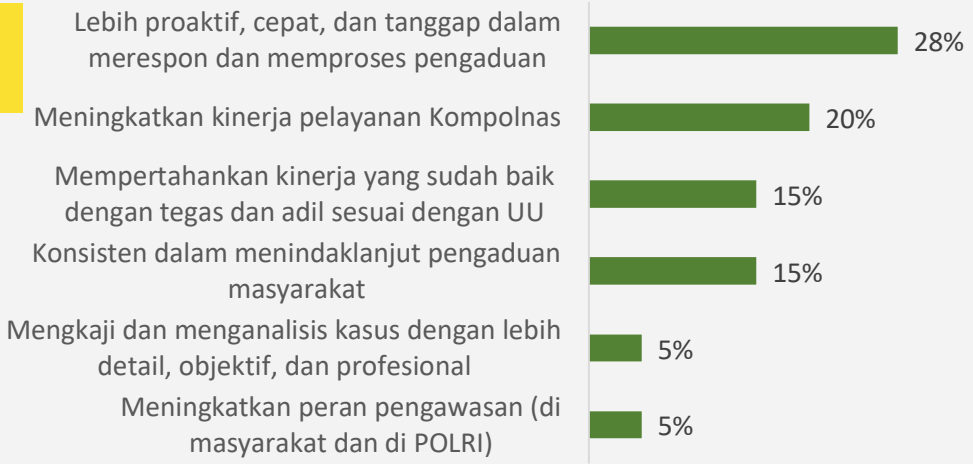
Saran	%
Lebih proaktif, cepat, dan tanggap dalam merespon dan memproses pengaduan	33%
Meningkatkan kinerja pelayanan Kompolnas	22%
Mempertahankan kinerja yang sudah baik dengan tegas dan adil sesuai dengan UU	22%
Konsisten dalam menindaklanjut pengaduan masyarakat	16%
Mengoptimalkan kanal layanan pengaduan	5%
Mengadakan perwakilan atau kantor Kompolnas di daerah-daerah	4%
Melakukan sosialisasi tugas dan fungsi ke masyarakat	2%
Menambah personil	2%
Melakukan update progres laporan pengaduan	2%
Memperluas wewenang Kompolnas	2%
Kesediaan untuk audiensi dengan masyarakat	1%



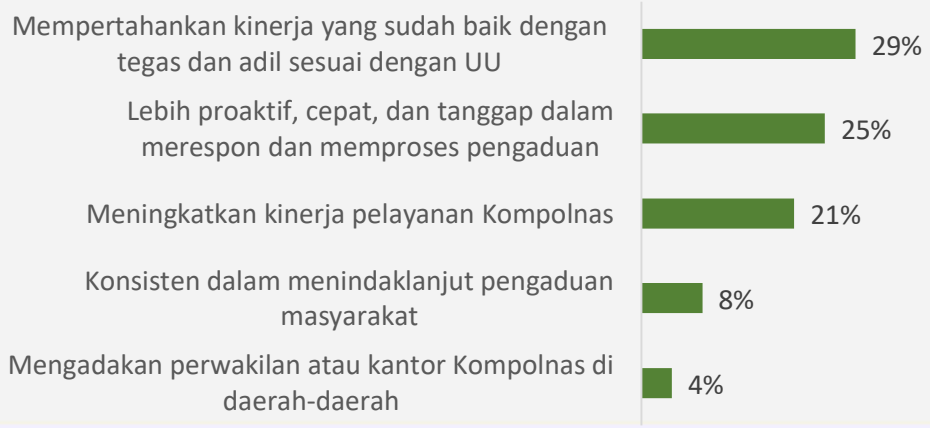
Saran	%
Lebih proaktif, cepat, dan tanggap dalam merespon dan memproses pengaduan	31%
Meningkatkan kinerja pelayanan Kompolnas	26%
Mempertahankan kinerja yang sudah baik dengan tegas dan adil sesuai dengan UU	21%
Konsisten dalam menindaklanjut pengaduan masyarakat	19%
Meningkatkan peran pengawasan (di masyarakat dan di POLRI)	6%
Melakukan sosialisasi tugas dan fungsi Kompolnas ke masyarakat	3%
Melakukan update progres laporan pengaduan	3%
Mengkaji dan menganalisis kasus dengan lebih detail, objektif, dan profesional	3%
Mengadakan perwakilan atau kantor Kompolnas di daerah-daerah	3%
Mengoptimalkan kanal layanan pengaduan	2%
Menambah personil	2%
Memperluas wewenang Kompolnas	2%

Top 5 Saran per Unsur Pengadu

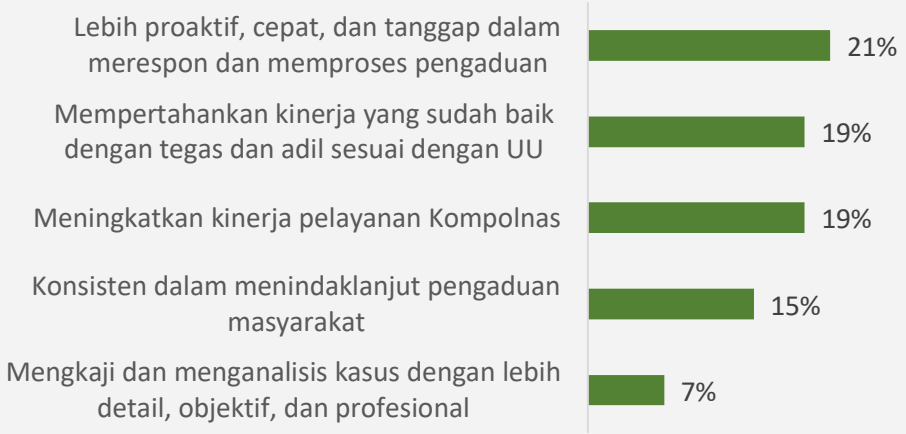
Kuasa Hukum
n=125



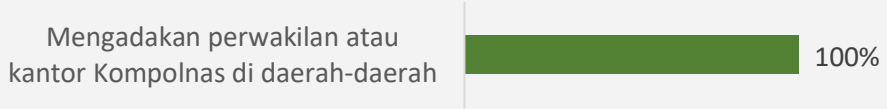
LSM
n=24



Pribadi
n=89

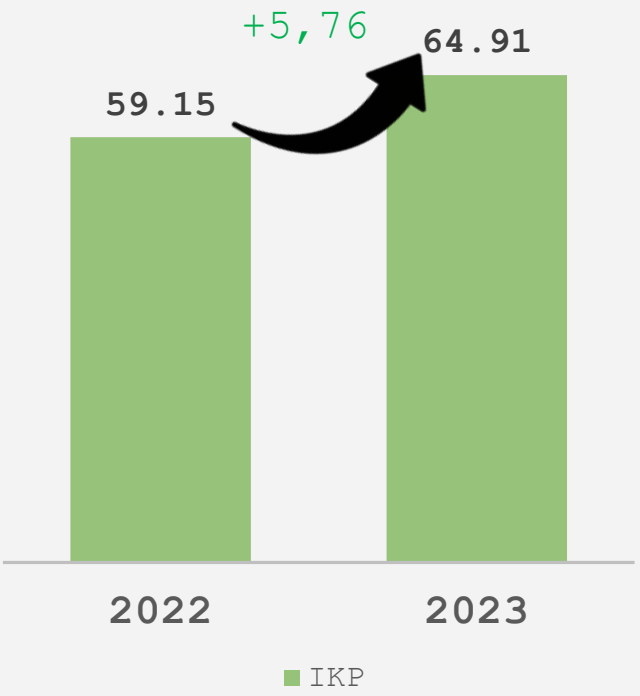


Lembaga Negara
n=1



- Saran dengan persentase tertinggi yaitu terkait dengan ketanggapan Kompolnas dalam merespon pengaduan, serta mempertahankan dan meningkatkan kinerja Kompolnas dalam pelayanan

Indeks Kepuasan Publik

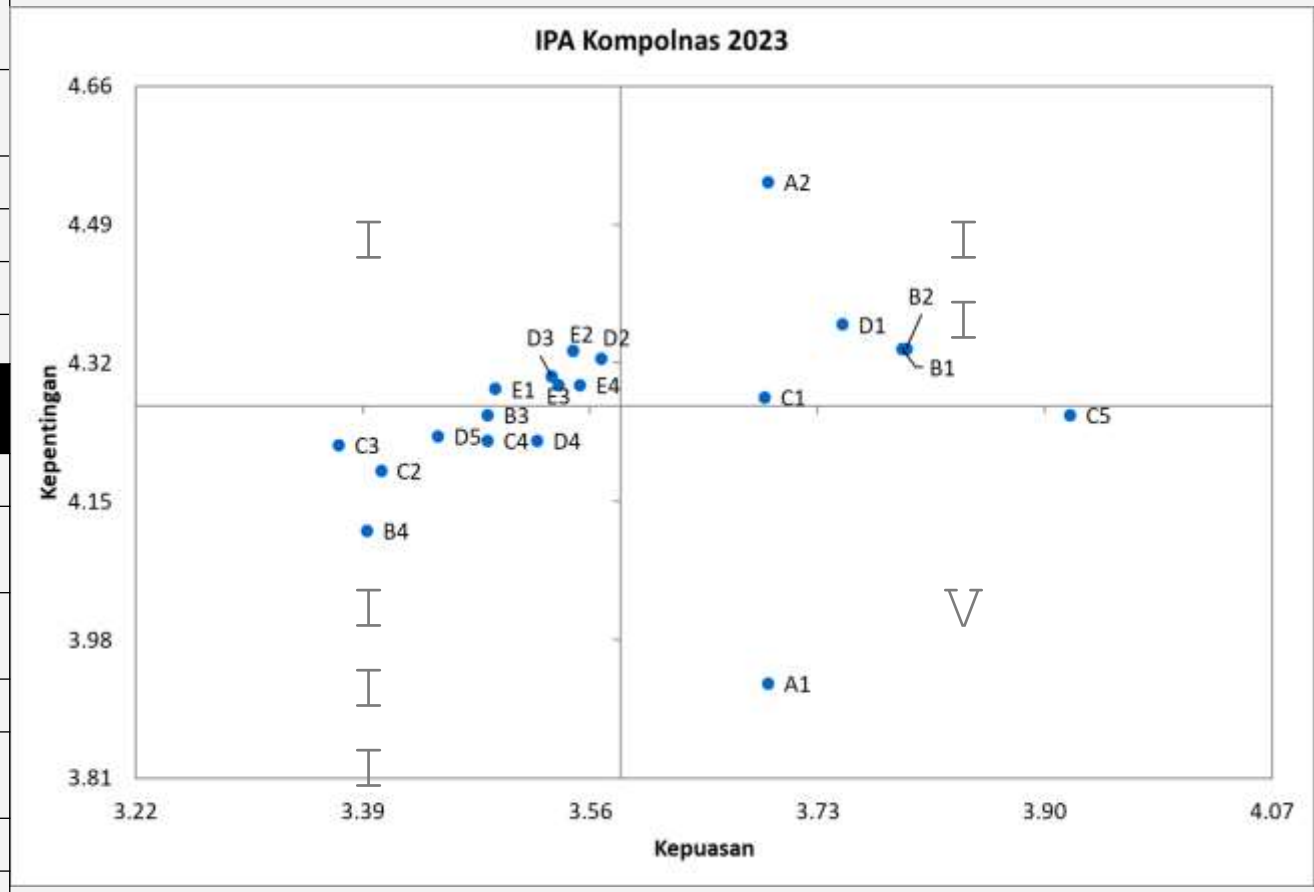


Variabel	IKP						Ket
	2022			2023			
	Skala 100	Skala 1-5	Kategori	Skala 100	Skala 1-5	Kategori	
Tangible (Fasilitas Fisik/Visual)	58.03	3.32	B-	67.31	3,69	B	▲
Empathy (Kepedulian dan Perhatian)	59.19	3.36	B-	65.50	3,62	B	▲
Reliability (Kehandalan Pelayanan)	61.56	3.46	B-	64.37	3,57	B	▲
Responsiveness (Cepat Tanggap / Ketanggapan)	59.25	3.37	B-	64.11	3,56	B	▲
Assurance (Kepercayaan)	57.74	3.31	B-	63.29	3,53	B	▲
Keseluruhan	**59.15**	**3.37**	**B-**	**64.91**	**3,60**	**B**	▲

Prioritas Perbaikan Layanan

Atribut	Kuadran I (Prioritas Utama)
E1	Kompolnas memiliki kemampuan yang memadai dalam melaksanakan pekerjaannya
E2	Pelapor merasa aman setelah memberikan pelaporan kepada Kompolnas
D3	Kompolnas cepat tanggap dalam menangani pelapor
E3	Pelapor merasa percaya kepada Kompolnas
D2	Kompolnas memberikan pelayanan yang cepat terhadap pelapor
E4	Pelayanan yang diberikan Kompolnas sesuai dengan prosedur yang

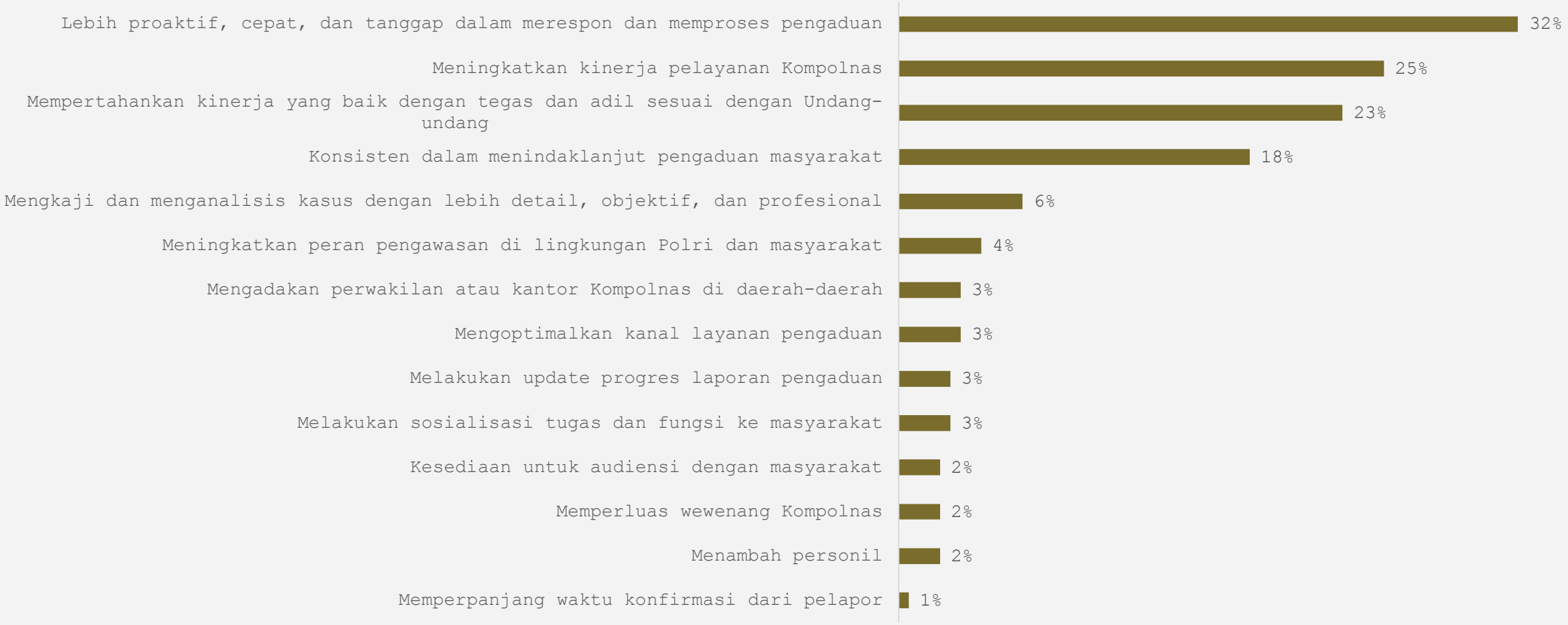
Atribut	Kuadran III (Prioritas Rendah)
C3	Kompolnas sungguh-sungguh berusaha membantu pelapor
D5	Personil Kompolnas selalu siap berkomunikasi dan berkoordinasi dengan pelapor
C2	Kompolnas melaksanakan sesuatu sesuai dengan apa yang telah dijanjikan
B3	Kompolnas memberikan perhatian kepada pelapor
C4	Kompolnas adil dalam menerima laporan, semua mendapat perlakukan yang sama
B4	Kompolnas memperlakukan pelapor dengan perhatian secara penuh
D4	Personil Kompolnas selalu bersedia membantu pelapor



Rata-rata Kepuasan Setiap Atribut

Atribut	Kepuasan 2022	Kepuasan 2023	Kinerja	
C5. Kompolnas tidak memungut biaya ketika menerima kasus	3.76	3.92	▲	0.16
B2. Kantor Kompolnas memiliki jam operasional yang nyaman sesuai dengan kebutuhan pelanggan	3.27	3.79	▲	0.52
B1. Personil Kompolnas ramah dan sopan (saat membalas pesan/telepon)	3.45	3.79	▲	0.34
D1. Kompolnas memberikan konfirmasi/balasan bahwa laporan yang disampaikan sudah diterima		3.75	-	-
A2. Tampilan sarana online (Website, Medsos, Dll) Kompolnas menarik secara visual	3.33	3.69	▲	0.36
A1. Personil penerima laporan dari Kompolnas berpenampilan rapi	3.18	3.69	▲	0.51
C1. Pelaporan ke Kompolnas mudah dilakukan	3.44	3.69	▲	0.25
D2. Kompolnas memberikan pelayanan yang cepat terhadap pelapor	3.32	3.57	▲	0.25
E4. Pelayanan yang diberikan Kompolnas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan	3.32	3.55	▲	0.23
E2. Pelapor merasa aman setelah memberikan pelaporan kepada Kompolnas	3.36	3.55	▲	0.19
E3. Pelapor merasa percaya kepada Kompolnas	3.32	3.54	▲	0.22
D3. Kompolnas cepat tanggap dalam menangani pelapor	3.38	3.53	▲	0.15
D4. Personil Kompolnas selalu bersedia membantu pelapor	3.40	3.52	▲	0.12
E1. Kompolnas memiliki kemampuan yang memadai dalam melaksanakan pekerjaannya	3.24	3.49	▲	0.25
B3. Kompolnas memberikan perhatian kepada pelapor		3.48	-	-
C4. Kompolnas adil dalam menerima laporan, semua mendapat perlakukan yang sama	3.30	3.48	▲	0.18
D5. Personil Kompolnas selalu siap berkomunikasi dan berkoordinasi dengan pelapor	3.38	3.45	▲	0.07
C2. Kompolnas melaksanakan sesuatu sesuai dengan apa yang telah dijanjikan	3.34	3.41	▲	0.07
B4. Kompolnas memperlakukan pelapor dengan perhatian secara penuh		3.39	-	-
C3. Kompolnas sungguh-sungguh berusaha membantu pelapor	3.44	3.37	▼	-0.07

Saran


Lebih proaktif, cepat, dan tanggap dalam merespon dan memproses pengaduan 32%
Meningkatkan kinerja pelayanan Kompolnas 25%
Mempertahankan kinerja yang baik dengan tegas dan adil sesuai dengan Undang-undang 23%
Konsisten dalam menindaklanjut pengaduan masyarakat 18%
Mengkaji dan menganalisis kasus dengan lebih detail, objektif, dan profesional 6%
Meningkatkan peran pengawasan di lingkungan Polri dan masyarakat 4%
Mengadakan perwakilan atau kantor Kompolnas di daerah-daerah 3%
Mengoptimalkan kanal layanan pengaduan 3%
Melakukan update progres laporan pengaduan 3%
Melakukan sosialisasi tugas dan fungsi ke masyarakat 3%
Kesediaan untuk audiensi dengan masyarakat 2%
Memperluas wewenang Kompolnas 2%
Menambah personil 2%
Memperpanjang waktu konfirmasi dari pelapor 1%

Hasil FGD: Masyarakat

Poin Pendalaman	Pandangan Positif	Pandangan Negatif
Persepsi terhadap Tupoksi, serta Kredibilitas Kompolnas	• Kompolnas sudah baik bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan fungsi terkait cara penanganan pengaduan masyarakat • Memahami bahwa Kompolnas tidak dapat melakukan intervensi materi kasus pelapor • Mengapresiasi Kompolnas atas penindakan yang cepat kepada Polri • Masih ada kepercayaan kepada Kompolnas, serta siap mendukung untuk Kompolnas lebih baik • Seharusnya menjadi harapan bagi masyarakat untuk Polri yang lebih professional	• Tugas pokok dan fungsi Kompolnas sudah bagus namun secara umum pelaksanaannya kurang optimal • Masih ada laporan yang belum terbalas dan belum selesai sejak lama, sehingga seperti tidak ditindaklanjuti dan tidak ditanggapi • Tidak merespon surat tembusan • Balasan surat dari Kompolnas kurang detil, hanya mengandung konfirmasi dan tanggapan, maka balasan kurang memuaskan dan belum sesuai harapan • Masih ada ketidaksesuaian jenis dokumen persyaratan yang diminta kepada pengadu • Tugas dan fungsi Kompolnas dirasa cukup terbatas

Hasil FGD: Masyarakat

Poin Pendalaman	Pandangan Positif	Pandangan Negatif
Aksesibilitas dan sikap Kompolnas dalam menerima pengaduan	• Dalam menerima aduan, mengapresiasi Kompolnas karena sudah menjadi jembatan dalam penanganannya dari segi komunikasi dengan Kepolisian • Komunikasi dengan penyidik cepat • Merasa Kompolnas sudah serius dalam menangani aduan-aduan dari Masyarakat • Kompolnas sudah cukup sigap dalam menanggapi dan meneliti laporan • Sangat terbantu karena Kompolnas cepat merespon Ketika berkas kurang lengkap	• Pengadu terkendala koordinasi dari pihak pengadu kepada Kompolnas • Proses pengaduan membutuhkan waktu lama, serta balasan surat lambat

Hasil FGD: Masyarakat

Poin Pendalaman	Hasil Diskusi
Saran dan masukan terhadap Kompolnas	• Mengadakan audiensi langsung dengan Kompolnas, tanpa memandang siapapun pelapornya • Kompolnas ikut penyelidikan ke daerah-daerah • Mempercepat respon dalam koordinasi dari pengadu dengan Kompolnas, dari sisi balasan atau feedback pengaduan • Berharap diberikan kewenangan yang lebih luas • Mengadakan mitra Kompolnas untuk mempermudah akses koordinasi dengan Kompolnas • Mengadakan kanal Whatsapp dan membuat notifikasi atau pemberitahuan (Whatsapp) dalam proses penanganan aduan, sebagai informasi progres aduan • Fungsi pengawasan Kompolnas diterapkan dengan tidak perlu ada laporan, namun juga dengan melihat kasus di media atau Masyarakat • Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pelaporan yang baik dan kebutuhannya sesuai dengan persyaratan • Membalas surat tembusan kepada Kompolnas, tanpa memandang apapun kasusnya • Penambahan peran untuk dapat melakukan OTT • Bersikap lebih tegas terhadap Polri

Hasil FGD: Itwasda

Poin Pendalaman	Hasil Diskusi
Alur penanganan dumas di setiap Polda	• Penanganan dumas di setiap Polda tidak sama. Alur yang beragam tersebut berdampak pada perbedaan waktu penyelesaian dumas di setiap Polda. • Alur penanganan dumas di beberapa Polda ▪ Polda Sumatera Utara Dumas Presisi → Itwasda → PIC Wilayah → Itwasda → Kompolnas ▪ Polda Sulawesi Tenggara Dumas Presisi → Itwasda → Polres terkait → Itwasda → Kapolda/Wakapolda → Kompolnas ▪ Polda Metro Jaya Dumas Presisi → Itwasda → Polres terkait → Itwasda → Kompolnas ▪ Polda Kalimantan Timur Dumas Presisi → Itwasda → Penyidik terkait → Itwasda → Kompolnas ▪ Polda Sulawesi Selatan Dumas Presisi → Itwasda → Satker/Polres terkait → Kasiwas → Itwasda →

Hasil FGD: Itwasda

Poin Pendalaman	Hasil Diskusi
Kendala yang dihadapi setiap Polda	• Adanya pengajuan dumas yang berulang pada perkara yang sama, meskipun sebelumnya perkara sudah ditutup. • Itwasda mengalami kesulitan dalam menerima saran dan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui Kompolnas hanya berdasarkan nomor perkara tembusan dari kejaksaan tanpa mencantumkan Nomor Laporan Polisi. • Itwasda mengalami kesulitan dalam menangani surat yang bersumber dari media sosial dengan validitas yang belum tentu kebenarannya. • Kasiwas belum memiliki kewenangan yang besar dalam klarifikasi dumas. Hal ini berkaitan dengan kepangkatan (iptu atau junior) sehingga berdampak pada waktu penananganan dumas.

Hasil FGD: Itwasda

Poin Pendalaman	Hasil Diskusi
Saran Perbaikan	• Perlu dilakukan koordinasi lebih lanjut terkait keseragaman alur penanganan dumas di setiap Polda. • Meminimalisasi adanya dumas yang berulang dengan melakukan screening di Kompolnas sebelum disampaikan ke Polda terkait. • Dumas harus mencantumkan Nomor Laporan Polisi untuk memudahkan Polda dalam melakukan penanganan perkara tersebut. • Kompolnas harus melakukan validasi dumas terlebih dahulu terutama dumas yang bersumber dari media sosial. • Perlu perhatian dan dorongan terkait kasiwas di satwil supaya ditingkatkan statusnya menjadi Kabag dengan kepangkatan Kompol sehingga tidak ada hambatan penanganan dumas yang berkaitan dengan kewenangan.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan

- Indeks Kepuasan Publik secara keseluruhan terhadap Kompolnas adalah 64,91% (kategori Baik), meningkat 5,76% dibandingkan dengan tahun 2022 yaitu 59,15% (Kategori Baik dengan catatan)
- Prioritas utama perbaikan pelayanan yang perlu diperhatikan adalah peningkatan Kembali kinerja Kompolnas, perasaan aman bagi pelapor setelah memberikan pelaporan kepada Kompolnas, serta cepat tanggap/ketanggapan Kompolnas dalam menangani pelapor.
- Prioritas perbaikan pelayanan berikutnya yang perlu diperhatikan oleh Kompolnas adalah Kompolnas sungguh-sungguh berusaha membantu pelapor, Personil Kompolnas selalu siap berkomunikasi dan berkoordinasi dengan pelapor, serta Kompolnas melaksanakan sesuatu sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.
- Secara umum, publik menilai Kompolnas masuk dalam kategori Baik dalam pelayanan pengaduan.

Rekomendasi

- Kompolnas sebaiknya dapat lebih menunjukkan kesungguhan kepada pelapor dalam penanganan laporan pengaduan, seperti memberikan update progress penanganan yang sedang dilakukan secara berkala
- Kompolnas sebaiknya dapat meningkatkan kepercayaan pelapor dengan menangani laporan dengan cepat sehingga memberikan rasa aman kepada pelapor
- Kompolnas diharapkan dapat mempermudah akses koordinasi, misalnya melalui Whatsapp atau Hotline tertentu
- Kompolnas diharapkan mendapatkan wewenang yang lebih daripada saat ini seperti melakukan penyelidikan di daerah
- Kompolnas perlu melakukan koordinasi lebih lanjut terkait keseragaman alur penanganan dumas di setiap Polda.
- Kompolnas memperjelas standar prosedur dalam penanganan pengaduan masyarakat

Rekomendasi

- Kompolnas memastikan komunikasi dengan para pelapor selalu jelas dan transparan, diantaranya:
  1. Menyediakan informasi tentang alur proses penanganan laporan yang mudah diakses, termasuk tahapan yang melibatkan Kompolnas dan Satker Polri. Jelaskan bahwa setelah menerima laporan, Kompolnas segera meneruskannya ke Satker Polri yang berwenang untuk menangani kasus tersebut.
  2. Melakukan sosialisasi kepada para pelapor tentang tugas dan fungsi Kompolnas serta prosedur penanganan laporan. Menjelaskan bagaimana laporan diterima, diproses, dan bagaimana pengawasan dilakukan oleh Kompolnas terhadap Satker Polri
  3. Menggunakan media sosial, situs web, kanal pengaduan online (E-Lapor) Kompolnas untuk mempublikasikan informasi tentang proses penanganan laporan, termasuk peran Kompolnas dan Satker Polri dalam proses tersebut.

Terima Kasih

Lampiran

Rekap Data Blasting Responden

697
Data Pengadu Januari-Juli 2023

- **585** Deteksi No. Whatsapp
  - **553** No. Whatsapp
    - **552** Blasting Whatsapp
      - **447** Terkirim
      - **105** Gagal
    - **1** Invalid
  - **-32** Nomor duplikasi
- **112** Deteksi No. Telepon

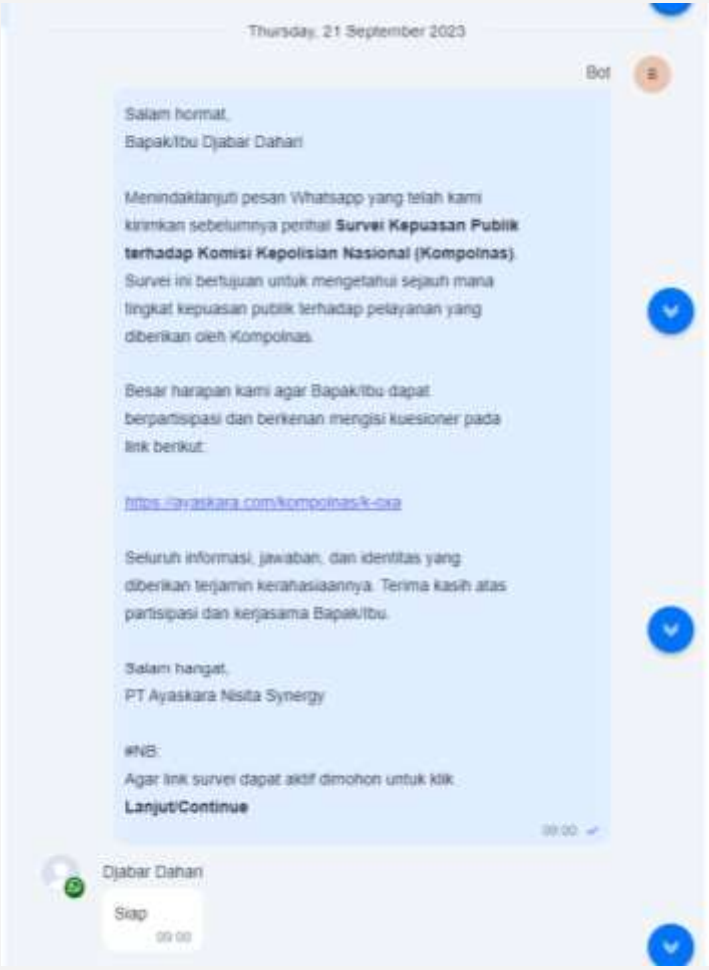
115
Data Pengadu Agustus-September 2023

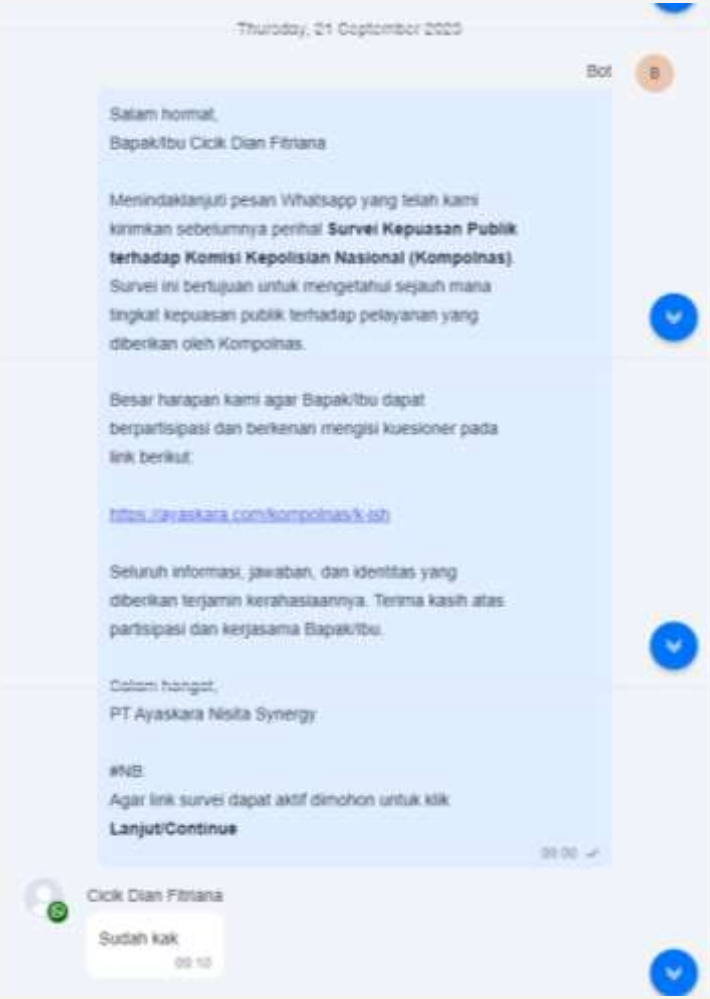
- **93** Deteksi No. Whatsapp
  - **89** Deteksi No. Whatsapp
    - **89** Blasting Whatsapp
      - **70** Terkirim
      - **15** Gagal
        - **+4** Nomor sudah ada di Data Jan-Juli 2023
  - **-4** Nomor double/triple
- **22** Deteksi No. Telepon

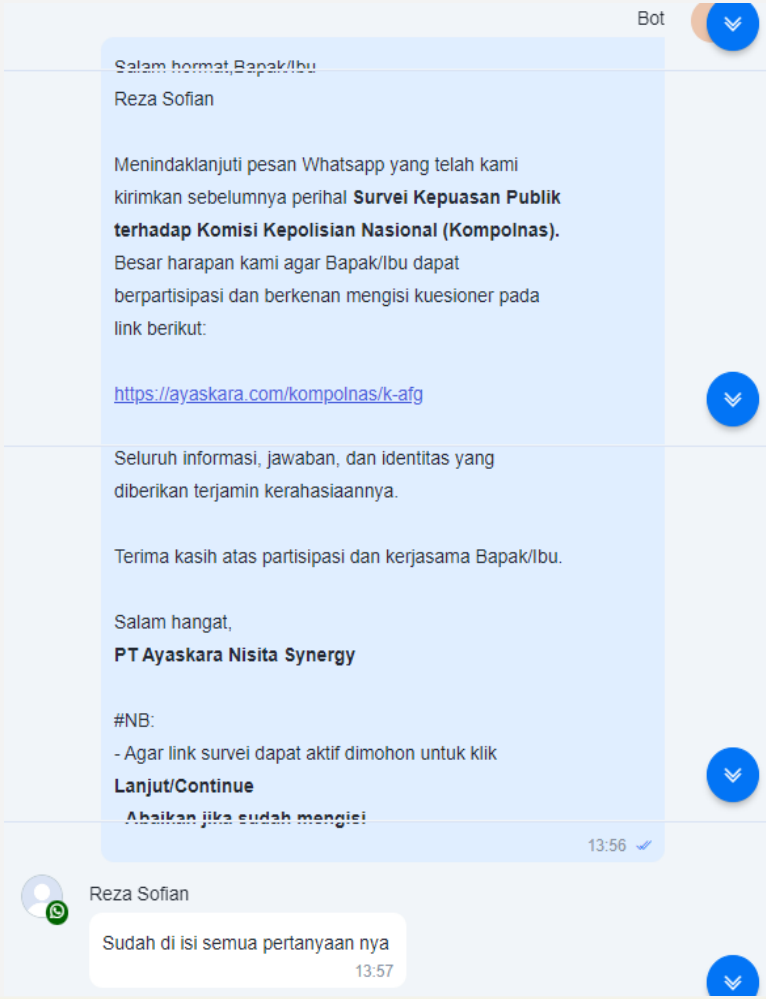
Resume:

- **812** Data Responden
  - **135** Bukan Whatsapp
  - **40** Double Data
  - **637** No Whatsapp
    - **115** Gagal Terkirim
    - **517** Terkirim
      - **190** Mengisi
      - **427** Tidak Mengisi

Dokumentasi Balasan Responden







Dokumentasi Balasan Responden

Wednesday, 20 September 2023

Bot

Surat_Permohonan_Pengisia...
0.25 MB

Salam Hormat
Bapak/Ibu Efendi Hutahaean

Sehubungan dengan dilaksanakannya **Survei Kepuasan Publik terhadap Komisi Kepolisian Nasional (Kompolnas)**, kami PT Ayaskara Nisita Synergy mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat berpartisipasi dalam pengisian kuesioner survei pada link yang kami lampirkan di bawah ini.

https://ayaskara.com/kompolnas/k-kap />
Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kompolnas.
Bersama ini kami lampirkan Surat Pengantar Survei

Besar harapan kami agar Bapak/Ibu dapat berpartisipasi dan berkenan dalam kegiatan ini. Seluruh informasi, jawaban, dan identitas yang diberikan terjamin kerahasiaannya. Terima kasih atas partisipasi dan kerjasama Bapak/Ibu.

Salam hangat,
PT Ayaskara Nisita Synergy

#NB:
Agar link survei dapat aktif dimohon untuk klik **Lanjut/Continue**
13:00

Efendi Hutahaean

Sangat puas...🙏
13:06

Thursday, 21 September 2023

Bot

Salam hormat,
Bapak/Ibu Muh Safri Tunru

Menindaklanjuti pesan Whatsapp yang telah kami kirimkan sebelumnya perihal **Survei Kepuasan Publik terhadap Komisi Kepolisian Nasional (Kompolnas)**. Survei ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepu... Read more
09:00

Muh Safri Tunru

Currently sticker message is not supported
09:03

09:13

Saturday, 23 September 2023

Bot

Salam hormat,
Bapak/Ibu Tubarkah

Menindaklanjuti pesan Whatsapp yang telah kami kirimkan sebelumnya perihal **Survei Kepuasan Publik terhadap Komisi Kepolisian Nasional (Kompolnas)**. Survei ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kompolnas.

Besar harapan kami agar Bapak/Ibu dapat berpartisipasi dan berkenan mengisi kuesioner pada link berikut:

https://ayaskara.com/kompolnas/k-zfm

Seluruh informasi, jawaban, dan identitas yang diberikan terjamin kerahasiaannya. Terima kasih atas partisipasi dan kerjasama Bapak/Ibu.

Salam hangat,
PT Ayaskara Nisita Synergy

#NB:
Agar link survei dapat aktif dimohon untuk klik **Lanjut/Continue**
09:03

Tubarkah

Jawaban kami yaitu tidak puas atas kinerja kepolisian baik di pusat apalagi yang di daerah
10:10

Indeks Kepuasan per Unsur Pengadu dan Jenis Pelanggaran

	Unsur Pengadu								Jenis Pelanggaran							
	Kuasa Hukum		LSM		Lembaga Negara		Pribadi		Penyalahgunaan wewenang		Pelayanan Buruk		Diskriminasi		Dugaan Korupsi	
	Kepuasan Skala 1-5	Kepuasan Skala 0-100	Kepuasan Skala 1-5	Kepuasan Skala 0-100	Kepuasan Skala 1-5	Kepuasan Skala 0-100	Kepuasan Skala 1-5	Kepuasan Skala 0-100	Kepuasan Skala 1-5	Kepuasan Skala 0-100	Kepuasan Skala 1-5	Kepuasan Skala 0-100	Kepuasan Skala 1-5	Kepuasan Skala 0-100	Kepuasan Skala 1-5	Kepuasan Skala 0-100
n	98		19		1		72		85		102		1		2	
CSI	3.62	65.50	3.71	67.70	4.14	78.62	3.53	63.34	3.66	66.42	3.58	64.43	2.30	32.56	3.35	58.71
A. Tangible (Fasilitas Fisik / Visual)	3.72	67.88	4.00	75.00	-	-	3.71	67.85	3.79	69.68	3.63	65.77	-	-	3.46	61.59
B. Empathy (Kepedulian dan Perhatian)	3.60	64.96	3.44	60.93	1.97	24.32	3.61	65.35	3.70	67.52	3.66	66.45	2.00	25.00	2.62	40.62
C. Reliability (Kehandalan Pelayanan)	3.62	65.49	3.76	68.98	4.60	89.90	3.45	61.28	3.61	65.37	3.55	63.71	2.81	45.16	3.60	65.12
D. Responsiveness (Cepat Tanggap/Ketanggapan)	3.60	64.98	3.67	66.87	5.00	100.00	3.47	61.69	3.60	65.02	3.54	63.52	2.41	35.18	3.80	70.01
E. Assurance (Kepercayaan)	3.57	64.22	3.67	66.78	5.00	100.00	3.42	60.59	3.58	64.56	3.51	62.74	2.00	25.05	3.25	56.23

Kuesioner

SURVEI KEPUASAN PUBLIK ATAS PELAYANAN KOMPOLNAS
TAHUN 2023

Bapak/Ibu/Saudara-i yang kami hormati, terima kasih kami ucapkan atas waktu yang diluangkan untuk berpartisipasi dalam survei kepuasan publik saat ini. Survei ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan publik terhadap kinerja Kompolnas dalam memberikan pelayanannya. Hasil akhir survei ini digunakan sebagai rekomendasi kepada Kompolnas untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan pelayanannya.
Anda bebas memberikan pendapat sesuai dengan yang anda rasakan selama ini terhadap kinerja Kompolnas. Atas perkenan dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

S1. Media apa yang anda gunakan ketika anda melakukan pelaporan ke Kompolnas:
1. Via Surat Elektronik (E-mail)
2. Mendatangi Langsung
3. Via POS
4. Via Pengaduan Online

S2. Selain ke Kompolnas, apakah anda juga melapor ke lembaga lain?
1. Ya 2. Tidak

Jika "Ya", sudah melakukan laporan ke lembaga mana saja selain anda melapor ke Kompolnas?
.....
.....
.....

S3. Provinsi tempat tinggal anda .....

Petunjuk :
Berikanlah tanda silang (X) pada skor di sisi kanan setiap pernyataan untuk menggambarkan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i. Terdapat dua variasi untuk mengisi skor yang akan Bapak/Ibu/Saudara/i dapat lakukan, yaitu :

1. Tingkat Kepentingan	1 = sangat tidak penting, 4 = penting,	2 = tidak penting, 5 = sangat penting	3 = netral,
2. Tingkat Kepuasan	1 = sangat tidak setuju, 4 = setuju,	2 = tidak setuju, 5 = sangat setuju,	3 = netral,

Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i

KUALITAS PELAYANAN KOMPOLNAS		KEPENTINGAN					KEPUASAN				
A	Tangible (Fasilitas Fisik/Visual)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A1	Personil penerima laporan dari Kompolnas berpenampilan rapi (untuk S1.2)										
A2	Tampilan sarana online (Website, Medsos, Dll) Kompolnas menarik secara visual (untuk S1. 4)										
B	Empathy (Kepedulian dan Perhatian)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
B1	Personil Kompolnas ramah dan sopan (untuk S1. 1,4)										
B2	Kantor Kompolnas memiliki jam operasional yang nyaman sesuai dengan kebutuhan pelanggan (untuk S1.2)										
B3	Kompolnas memberikan perhatian kepada pelapor										
B4	Kompolnas memperlakukan pelapor dengan perhatian secara penuh										
C	Reliability (Kehandalan Pelayanan)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C1	Pelaporan ke Kompolnas mudah dilakukan										
C2	Kompolnas melaksanakan sesuatu sesuai dengan apa yang telah dijanjikan										
C3	Kompolnas sungguh-sungguh berusaha membantu pelapor										
C4	Kompolnas adil dalam menerima laporan, semua mendapat perlakukan yang sama										
C5	Kompolnas tidak memungut biaya ketika menerima kasus										
D	Responsiveness (Cepat Tanggap/Ketanggapan)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
D1	Kompolnas memberikan konfirmasi/balasan bahwa laporan yang disampaikan sudah diterima										
D2	Kompolnas memberikan pelayanan yang cepat terhadap pelapor										
D3	Kompolnas cepat tanggap dalam menangani pelapor										
D4	Personil Kompolnas selalu bersedia membantu pelapor										
D5	Personil Kompolnas selalu siap berkomunikasi dan berkoordinasi dengan pelapor										
E	Assurance (Kepercayaan)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
E1	Kompolnas memiliki kemampuan yang memadai dalam melaksanakan pekerjaannya										
E2	Pelapor merasa aman setelah memberikan pelaporan kepada Kompolnas										
E3	Pelapor merasa percaya kepada Kompolnas										
E4	Pelayanan yang diberikan Kompolnas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan										

Petunjuk :
Berikanlah tanda silang (X) pada skor di sisi kanan setiap pernyataan untuk menggambarkan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i

Tingkat KEPUASAN	1 = sangat tidak puas, 4 = puas,	2 = tidak puas, 5 = sangat puas	3 = netral,

F	KEPUASAN KESELURUHAN	KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
F1	Pelayanan yang di berikan oleh Kompolnas sudah sesuai dengan yang diharapkan					
F2	Seberapa puas anda terhadap kinerja pelayanan Kompolnas					

Apakah anda mengetahui tugas dan wewenang Kompolnas terkait keluhan masyarakat, yaitu:

G	TUGAS DAN WEWENANG	Mengetahui	
		Ya	Tidak
G1	Menerima dan meneruskan saran dan keluhan masyarakat kepada Polri untuk ditindaklanjuti		
G2	Meminta dan/atau bersama Polri untuk menindaklanjuti saran dan keluhan masyarakat		
G3	Melakukan klarifikasi dan monitoring terhadap proses tindak lanjut atas saran dan keluhan masyarakat yang dilakukan oleh Polri		
G4	Penyelesaian keluhan masyarakat tetap pada Polri, bukan pada Kompolnas		