

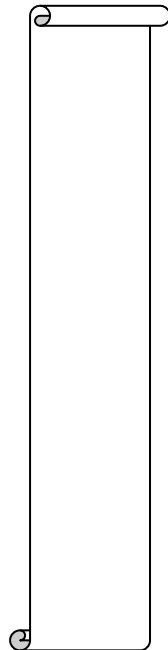
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PADA

**UNIT PELAYANAN PUBLIK KEMENKO
POLHUKAM**

PERIODE

2016



**BEKERJASAMA UNIT PELAYANAN PUBLIK
KEMENKO POLHUKAM
DENGAN
BIRO UMUM SEKRETARIAT
KEMENKO POLHUKAM**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi, merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai upaya telah ditempuh dan dilakukan, guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat, karena pelaksanaannya belum seluruhnya berdasarkan standar pelayanan, selain itu kegiatan pelayanan prima belum merupakan kebanggaan bagi birokrat. Selama ini pelaksanaan pelayanan publik cenderung menggunakan pendekatan normatif, sehingga upaya peningkatan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah, sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Unit pelayanan Publik Kemenko Polhukam selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Biro Umum Sekretariat Kemenko Polukam, selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi salah satu motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, pada Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah dalam hal ini Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan, khususnya Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam dimasa yang akan datang, dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada para pihak yang berkepentingan.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi publik, khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Jakarta, Januari 2017

Unit Pelayanan
Publik Kemenko Polhukam
Pelaksana Harian



Drs. Agung Pratistho. M.Si
Pembina Utama Muda/ IV/c
NIP. 196706251991031001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	4
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2. Dasar Hukum	7
1.3. Pengertian Umum	7
1.4. Maksud dan Tujuan	9
1.5. Manfaat	10
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai	10
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	11
2.1 Ruang Lingkup.....	11
2.2 Tahapan Kegiatan Survey	11
2.2.1 Persiapan	12
2.2.2 Pengumpulan Data	13
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	14
2.2.4 Penyusunan Laporan	14
BAB III HASIL PENGUKURAN	15
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan	15
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	18
4.1. Kesimpulan	18
4.2 Saran	18
Lampiran	19

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, menuju terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, demokratis, efektif dan terpercaya, berlandaskan prinsip-prinsip *good government*, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 dan RPJM 2015-2019, untuk mempercepat terlaksananya program reformasi birokrasi nasional, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan, dan menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif, atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini, yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan secara personal maupun melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik dan ketidakpercayaan masyarakat (*distrust*) terhadap Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum sepenuhnya dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah, termasuk Unit Pelayanan Publik Kemenko Polhukam, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas terhadap kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain

banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek penundaan pelayanan dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sebagai penerima pelayanan publik. Dengan ditetapkannya Permenko Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan Kemenko Polhukam dan Kepmenko Nomor 23 Tahun 2015 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi, Pengadaan Barang Dan Jasa, Dan Pelayanan Fungsional Bidang Politik, Hukum dan Keamanan, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Bidang Politik, Hukum dan Keamanan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, pada tahun 2014 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Publik Kemenko Polhukam telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

2.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Nomor 04 Tahun 2015 tentang Susunan, Kedudukan Tugas dan Fungsi Kemenko Polhukam;
5. Keputusan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan Nomor 23 Tahun 2015 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi, Pengadaan Barang Dan Jasa, Dan Pelayanan Fungsional Bidang Politik, Hukum dan Keamanan,
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan pelayanan Publik Secara Nasional.

1.2 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam, Indeks Kepuasan Masyarakat yang

merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan PPID, LPSE/ULP dan Fungsional Bidang Politik, Hukum dan Keamanan (Fungsional Kedeputian), sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat

dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
4. `Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam.
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat, terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

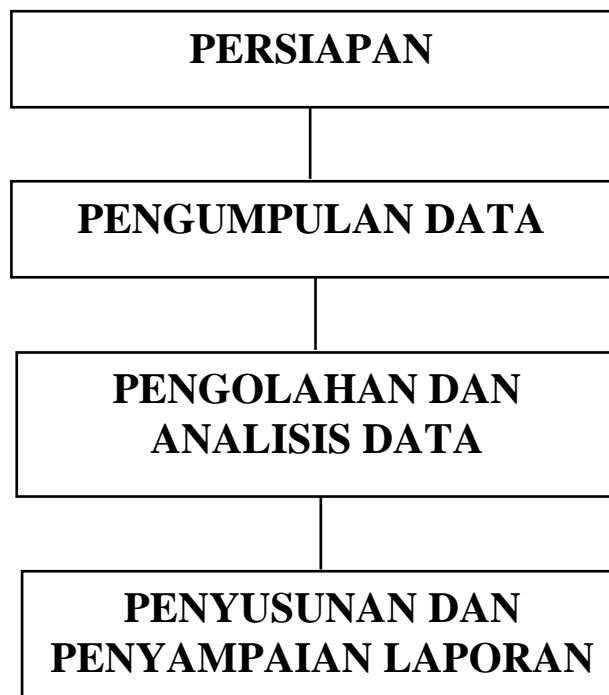
2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Juli s.d September Tahun 2016 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 90 (Sembilan puluh) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan publik Kemenko Pohukam meliputi :

1. Bidang Pelayanan PPID : 30 orang.
2. Bidang Pelayanan LPSE/ULP : 20 orang.
3. Bidang Pelayanan Fungsional Kedeputian : 40 orang.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Biro Umum Sekretariat Kemenko Polhukam melakukan konsultasi dan bimbingan dengan pihak Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam.
- b. *Kick-Off Meeting* antara Biro Umum Sekretariat Kemenko Polhukam dengan Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para *interviewer* (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3,

sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari Unit Pelayanan Publik Kemenko Polhukam tersebut, dengan jumlah responden adalah 90 (Sembilan puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Juli sampai dengan minggu pertama bulan September Tahun 2016.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Permenpan RB nomor 16 Tahun 2014, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan Unit Pelayanan Publik Kemenko Polhukam, selanjutnya diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat, sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting, yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam, dari pengolahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (90 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Permenpan RB nomor 16 Tahun 2014 memuat 14 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Persyaratan Pelayanan
- c. Kejelasan Petugas Pelayanan
- d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
- e. Tanggung jawab Petugas Pelayanan
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan
- g. Kecepatan Pelayanan
- h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
- i. Kesopanan dan Keramahan Petugas
- j. Kewajaran Biaya Pelayanan
- k. Kepastian Biaya Pelayanan
- l. Kepastian Jadwal Pelayanan
- m. Kenyamanan Lingkungan
- n. Keamanan Pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 14 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 81,28** dengan angka Indeks sebesar **81,28** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat - 81,26 - 100,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 14 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Prosedur Pelayanan	3.211	80.28
2.	Kesesuaian Persyaratan dengan pelayanan	3.244	81.11
3.	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	3.211	80.28
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.278	81.94
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3.256	81.39
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.311	82.78
7.	Kecepatan Pelayanan	3.222	80.56
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.311	82.78
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.422	85.56
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.267	81.67
11.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3.278	81.94
12.	Ketepatan Jadwal Pelayanan	3.233	80.83
13.	Kenyamanan Lingkungan	3.300	82.50
14.	Keamanan Pelayanan	3.244	81.11

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 3,27 atau BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu

dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas (rata-rata 3,4), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Prosedur Pelayanan (3,21). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kesopanan dan Keramahan Petugas, sedangkan pada Prosedur Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari rata-rata 3,27 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan publik Kemenko Polhukam pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3,27 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 14 (empat belas) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3,20 mutu pelayanan B (Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-14 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Ketepatan Jadwal Pelayanan (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,02). Selain itu ada 9 (sembilan) unsur lain yang harus dipertahankan dan ditingkatkan pada Unit pelayanan PPID dan ULP yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 4 (empat) unsur lainnya kualitas pelayanan perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan
- c. Kecepatan Pelayanan
- d. Kepastian jadwal pelayanan

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 62,51 – 81,25. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 14 unsur pelayanan = 81,28
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan serta unsur Kenyamanan Lingkungan (rata-rata 3,41) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur-unsur Prosedur Pelayanan (rata-rata 3,21).
- c. Dari 14 unsur pelayanan ada 4 (empat) unsur yang memiliki NRR dibawah rata-rata (3,20). Keempat unsur ini kualitas pelayanannya perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah :
 - Prosedur Pelayanan
 - Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan
 - Kecepatan Pelayanan
 - Kepastian jadwal pelayanan

Dari keempat unsur yang kualitasnya perlu prioritas diperbaiki, yaitu: Prosedur Pelayanan.

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap ketepatan jadwal pelayanan pada Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau

motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.

- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email, dan atau kotak saran.
- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,
 - (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- g. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kemenko Polhukam.