

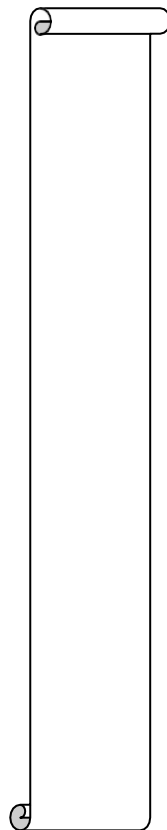
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA

**UNIT PELAYANAN PUBLIK
KEMENKO POLHUKAM**

PERIODE

2021



**UNIT PELAYANAN PUBLIK
KEMENKO POLHUKAM**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 lingkup Kemenko Polhukam yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan Pelayanan Publik. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Pelayanan Publik di lingkungan Kemenko Polhukam selama tahun 2021.

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. 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 yang pelaksanaannya berada dibawah Biro Hukum, Persidangan, dan Hubungan Masyarakat melakukan kerjasama dengan Biro Umum Sekretariat Kemenko Polhukam, 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*).

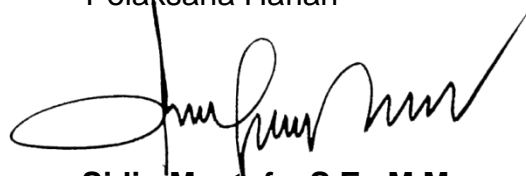
Melalui hasil survei ini, diharapkan menjadi salah satu motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, pada Unit Pelayanan Publik Kemenko

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 di masa yang akan datang, dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei 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 Survei Kepuasan Masyarakat, yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Jakarta, Desember 2021

Unit Pelayanan Publik
Kemenko Polhukam
Pelaksana Harian



Sidiq Mustofa, S.E., M.M.
Laksamana Pertama TNI
NRP.9582/P

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan *good governance* dan *clean government* melalui birokrasi yang bersih, akuntabel, dan bekerja tinggi; birokrasi yang efektif dan efisien; serta birokrasi yang menyediakan pelayanan publik yang berkualitas.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan

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. Survei 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. 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 kemajuan sekarang ini aparatur pemerintah harus 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 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.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2 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 1 Tahun 2021 tentang Susunan, Kedudukan Tugas dan Fungsi Kemenko Polhukam;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. 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.

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 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 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. **Transparan.** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. **Partisipasif.** Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. **Berkesinambungan.** Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan
- e. **Keadilan.** Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f. **Netralitas.** Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.7 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

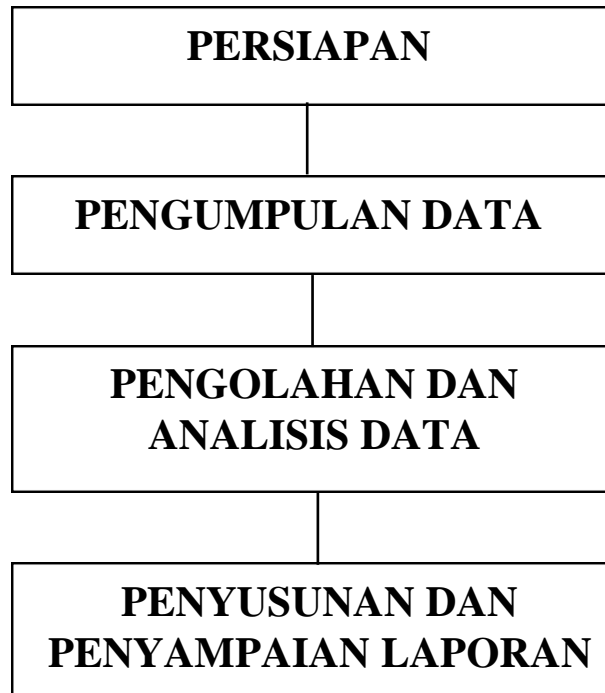
2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit pelayanan publik Kemenko Polhukam yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s.d Desember Tahun 2021 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 100 (Seratus) kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan dan hadir untuk mendapatkan pelayanan pada Unit Pelayanan Publik Kemenko Pohukam yang meliputi :

1. Bidang Pelayanan PPID : 65 orang;
2. Bidang Pelayanan LPSE/ULP : 8 orang;
3. Bidang Pelayanan Fungsional Kedeputian : 27 orang.

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Biro Hukum, Persidangan, dan Hubungan Masyarakat Sekretariat Kemenko Polhukam melakukan konsultasi dan bimbingan dengan pihak Unit Pelayanan Publik Kemenko Polhukam.
- b. *Kick-Off Meeting* antara Biro Hukum, Persidangan, dan Hubungan Masyarakat 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 survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, dan tanggal kedatangan responden.

Bagian II : 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 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 survei, 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 100 (Seratus) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember Tahun 2021.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan *Microsoft Excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu survei 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 survei dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei 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

3.1 Unsur yang Diukur

Dari keseluruhan kuesioner (100 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Berdasarkan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
- f. **Kompetensi Pelaksana adalah** kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- g. **Perilaku Pelaksana** adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan Prasarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dan sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

Berikut daftar pertanyaan Kuisioner Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Kemenko Polhukam RI:

1. Bagaimana menurut anda mengenai kemudahan Persyaratan pelayanan?
2. Bagaimana menurut anda mengenai kemudahan Prosedur/alur layanan?
3. Bagaimana menurut anda mengenai kecepatan pelayanan?
4. Bagaimana menurut anda mengenai kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal pemohon?
5. Bagaimana menurut anda mengenai kemampuan dari petugas dalam memberikan keterangan?
6. Bagaimana menurut anda mengenai sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan?
7. Bagaimana menurut anda mengenai penanganan sarana dan prasarana pelayanan publik yang dimiliki.
8. Bagaimana menurut anda mengenai penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan pada unit layanan ini?

3.2 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 : 83,38** dengan angka Indeks tersebut 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 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
33,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

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

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan pelayanan	3,17	79,33
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,20	80,00
3.	Waktu Penyelesaian	3,20	80,00
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39	84,67
5.	Kompetensi Pelaksana	3,47	86,67
6.	Perilaku Pelaksana	3,75	93,67
7.	Sarana dan Prasarana	3,13	78,33
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,37	84,33

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 **3,34** atau **SANGAT BAIK** merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur Perilaku Pelaksana (3,75) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-rata terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (3,13). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur Perilaku Pelaksana, sedangkan pada Sarana dan Prasarana memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari rata-rata 3,34, hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan publik Kemenko Polhukam pada umumnya sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka 2 unsur yang masih kurang dari NRR dengan nilai terendah merupakan unsur yang perlu diprioritaskan. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi, yaitu unsur yang memiliki nilai lebih dari NRR harus tetap dipertahankan.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-14 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali. Selain itu ada 6 (enam) unsur lain yang harus dipertahankan dan ditingkatkan pada Unit Pelayanan PPID dan ULP yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 3 (tiga) unsur lainnya kualitas pelayanan perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah: (1) Persyaratan Pelayanan, (2) Sistem, Mekanisme, dan prosedur, (3) Waktu Penyelesaian.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Publik Kemenko Polhukam dipersepsikan Sangat Baik oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,26 - 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu: pada 8 unsur pelayanan = **83,38**
- b. Dari 8 unsur pelayanan ada 3 (tiga) unsur yang memiliki NRR terendah. Ketiga unsur ini kualitas pelayanannya perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah:
 - 1) Persyaratan Pelayanan;
 - 2) Sistem, Mekanisme, dan prosedur;
 - 3) Waktu Penyelesaian.

Dari ketiga unsur yang kualitasnya perlu prioritas diperbaiki adalah (1) Persyaratan Pelayanan, (2) Sistem, Mekanisme, dan prosedur, (3) Waktu Penyelesaian. Namun, ada unsur yang perlu dibahas lebih lanjut, yaitu mengenai unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

4.2 Rekomendasi

- a. Penetapan SOP dalam pelaksanaan pelayanan publik perlu lebih ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan sosialisasi penerapan SOP yang lebih baik diharapkan unsur prioritas yang perlu diperbaiki seperti (1) Persyaratan Pelayanan, (2) Sistem, Mekanisme, dan prosedur, dan (3) Waktu Penyelesaian dapat meningkatkan kualitasnya.
- b. Para petugas pelayanan publik perlu dibekali dengan adanya pemberian pelatihan atau bimbingan teknis, guna meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan rasa tanggung jawab atas pelayanan publik sendiri. Pelatihan atau bimbingan teknis itu juga diperlukan agar petugas pelayanan dapat memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan, sehingga kegiatan pelayanan publik di Kemenko Polhukam menjadi pelayanan publik yang prima.
- c. Perlu adanya fasilitas yang akan digunakan untuk mengisi survei pelayanan publik, seperti komputer tablet agar praktis dan memudahkan masyarakat dalam mengisi kuisisioner pelayanan publik yang perlu diisi setelah masyarakat menerima pelayanan dari Tim Unit Pelayanan Publik Kemenko Polhukam.

- d. 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 survei dilakukan secara periodik (6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kemenko Polhukam.
- e. 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.