



# Revisi Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Rencana Tindak Lanjut

**Semester I (Januari - Juni)**

**TAHUN 2024**

Unit PPID Kementerian Koordinator  
Bidang Pembangunan Manusia dan  
Kebudayaan Republik Indonesia

KATA

## **PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 Unit PPID Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan 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.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat 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.

Melalui hasil survei ini, diharapkan menjadi salah satu motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, pada Unit PPID Kemenko PMK dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah 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 Semester I Tahun 2024. 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, 30 Juni 2024

Ketua PPID Utama Kemenko PMK

**Dyah Tri Kumolosari**

**BAB I**

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

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 seluruh institusi pemerintahan mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai tolak ukur menilai sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Keikutsertaan masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Regulasi tersebut menjadi pedoman bagi Kemenko PMK untuk melibatkan masyarakat dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berisi rangkuman data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat selama mengakses informasi yang didapat melalui pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif. Data yang diperoleh dalam SKM akan menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Unit PPID Kemenko PMK untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga dapat mencapai kualitas pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat.

## 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

- e. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kemenko PMK;
- f. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kemenko PMK;

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

SKM dilakukan dengan tujuan mengetahui gambaran kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan informasi di Unit PPID Kemenko PMK yang diperoleh melalui hasil pengukuran mutu dan kualitas pelayanan. Adapun sasaran dalam melakukan SKM diantaranya:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong Unit PPID Kemenko PMK untuk meningkatkan kualitas dan meningkatkan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- c. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

SKM yang diperoleh akan menunjukkan sejumlah data yang dapat menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain:

- a. Mengetahui kelemahan dan kekurangan Unit PPID Kemenko PMK dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit PPID Kemenko PMK secara periodik;
- c. Menjadi acuan penetapan kebijakan dan tindak lanjut yang perlu dilakukan;
- d. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit PPID Kemenko PMK.

## **BAB II**

# METODE PENGUKURAN

Pelaksanaan pengukuran SKM Semester I Unit PPID Kemenko PMK berlangsung pada bulan Januari-Juni 2024 melalui instrumen berupa kuesioner online. Penentuan variabel dalam kuesioner SKM didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain: 1) Persyaratan; 2) Prosedur Pelayanan; 3) Waktu Pelayanan; 4) Biaya Pelayanan; 5) Kesesuaian Produk Pelayanan; 6) Kompetensi Pelaksana Layanan; 7) Perilaku Pelaksana Layanan; 8) Penanganan Pengaduan; serta 9) Sarana dan Prasarana.

Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif, dimana data yang tersaji berupa angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Selain itu, populasi penelitian ini adalah pengguna layanan PPID Kemenko PMK yang diambil secara *simple random sampling*.

Data dianalisis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan bentuk 9 (sembilan) pertanyaan, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penilaiannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengonversi ke dalam skala 100 dan dikategorisasi dalam mutu pelayanan, sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 - 100	A	Sangat Baik

Hasil pengolahan data dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{array}{l} \text{Bobot} \\ \text{rata-rata} \\ \text{tertimbang} \end{array} \quad \text{nilai} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai dari persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Sedangkan untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25-100, maka penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar, dengan rumus berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Adapun responden terkumpul dalam survei sebanyak 91 orang. Responden yang mengisi survei mengakses layanan informasi sesuai dengan Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kemenko PMK, yakni:

- a. Standar Pelayanan Konsultasi dan Audiensi;
- b. Standar Pelayanan Data dan Informasi Publik;
- c. Standar Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik; dan
- d. Standar Pelayanan Rapat Koordinasi Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.

## **2.1 DESKRIPSI UNSUR SURVEI**

Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan melalui Unit Kerja PPID Kemenko PMK melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri terhadap pelayanan penyediaan data, konsultasi atau audiensi, rapat koordinasi penanganan dan pendampingan penyelesaian isu startegis, serta layanan pengaduan.

### 2.1.1 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 dilaksanakan pada Unit PPID Kemenko PMK yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s.d Juni Tahun 2024 terhadap seluruh bidang pelayanan dengan responden sebanyak 91 (sembilan puluh satu) orang yang menjadi pelanggan baik hadir secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan pelayanan pada Unit PPID Kemenko PMK. Sedangkan layanan yang diberikan oleh Unit PPID Kemenko PMK berdasarkan Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kemenko PMK terdiri dari :

- a. Standar Pelayanan Konsultasi dan Audiensi
- b. Standar Pelayanan Data dan Informasi Publik
- c. Standar Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik
- d. Standar Pelayanan Rapat Koordinasi Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, usia, dan jenis pelayanan.

Bagian II : Pendapat atau persepsi penerima layanan/responden terhadap unsur-unsur yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari tidak baik sampai dengan sangat 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 persyaratan pelayanan, bila:

1. Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila persyaratan pelayanan tidak sesuai sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang sesuai) apabila persyaratan pelayanan masih sesuai, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (sesuai) apabila persyaratan pelayanan dirasa sesuai dan berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat sesuai) apabila persyaratan pelayanan dirasa sangat sesuai dan sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

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.

Penilaian terhadap unsur waktu penyelesaian, bila:

1. Diberi nilai 1 (tidak cepat) apabila waktu penyelesaian pelayanan tidak cepat sehingga menghambat proses pelayanan publik.
2. Diberi nilai 2 (kurang cepat) apabila waktu penyelesaian

pelayanan masih kurang cepat, sehingga prosesnya belum efektif.

3. Diberi nilai 3 (cepat) apabila waktu penyelesaian pelayanan dirasa cepat tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat cepat) apabila waktu penyelesaian pelayanan dirasa sangat cepat sehingga prosesnya efektif.

Penilaian terhadap unsur biaya/tarif, bila:

1. Diberi nilai 1 (sangat mahal) apabila biaya/tarif yang diberikan sangat mahal sehingga menyulitkan pengguna layanan.
2. Diberi nilai 2 (cukup mahal) apabila biaya/tarif yang diberikan cukup mahal, sehingga pengguna layanan belum optimal mendapat layanan secara efektif.
3. Diberi nilai 3 (murah) apabila biaya/tarif yang diberikan murah namun perlu diefisiensikan.
4. Diberi nilai 4 (gratis) apabila biaya/tarif yang diberikan gratis sehingga pengguna layanan mendapatkan pelayanan secara optimal.

Penilaian terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, bila:

1. Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila produk spesifikasi jenis pelayanan tidak sesuai sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang sesuai) apabila produk spesifikasi jenis pelayanan kurang sesuai sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (sesuai) apabila produk spesifikasi jenis pelayanan sudah sesuai tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat sesuai) apabila produk spesifikasi jenis pelayanan sangat sesuai sehingga memudahkan pengguna layanan.

Penilaian terhadap unsur kompetensi pelaksana, bila:

1. Diberi nilai 1 (tidak kompeten) apabila kompetensi pelaksana tidak kompeten sehingga proses pemberian layanan tidak prima.
2. Diberi nilai 2 (kurang kompeten) apabila kompetensi pelaksana kurang kompeten, sehingga proses pemberian layanan belum prima.
3. Diberi nilai 3 (kompeten) apabila kompetensi pelaksana sudah kompeten tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat kompeten) apabila kompetensi pelaksana sangat kompeten sehingga proses pemberian layanan sangat prima.

Penilaian terhadap unsur perilaku pelaksana, bila:

1. Diberi nilai 1 (tidak sopan dan ramah) apabila perilaku pelaksana tidak sopan dan ramah sehingga menyulitkan pengguna layanan mendapatkan informasi.
2. Diberi nilai 2 (kurang sopan dan ramah) apabila perilaku pelaksana kurang sopan dan ramah sehingga pengguna layanan belum efektif mendapatkan informasi.
3. Diberi nilai 3 (sopan dan ramah) apabila perilaku pelaksana sopan dan ramah tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat sopan dan ramah) apabila perilaku pelaksana sopan dan ramah sehingga pengguna layanan dapat dengan mudah mendapatkan informasi.

Penilaian terhadap unsur sarana dan prasarana, bila:

1. Diberi nilai 1 (buruk) apabila sarana dan prasarana buruk sehingga pengguna layanan tidak nyaman.
2. Diberi nilai 2 (cukup) apabila sarana dan prasarana cukup bagi pengguna layanan namun belum optimal.
3. Diberi nilai 3 (baik) apabila sarana dan prasarana baik bagi pengguna layanan tetapi masih perlu ditingkatkan.

4. Diberi nilai 4 (sangat baik) apabila sarana dan prasarana sangat baik sehingga pengguna layanan dapat nyaman dan memudahkan untuk menerima informasi.

Penilaian terhadap unsur penanganan pengaduan, bila:

1. Diberi nilai 1 (tidak ada) apabila penanganan pengaduan tidak ada dapat menghambat pengguna layanan untuk memberikan kritik dan saran.
2. Diberi nilai 2 (ada tetapi tidak berfungsi) apabila penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sehingga penanganan pengaduan pengguna layanan prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (berfungsi kurang maksimal) apabila penanganan pengaduan dirasa berfungsi kurang maksimal tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (dikelola dengan baik) apabila penanganan pengaduan dirasa dikelola dengan baik sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## BAB III

# HASIL PENGUKURAN

### 3.1. Identifikasi Responden

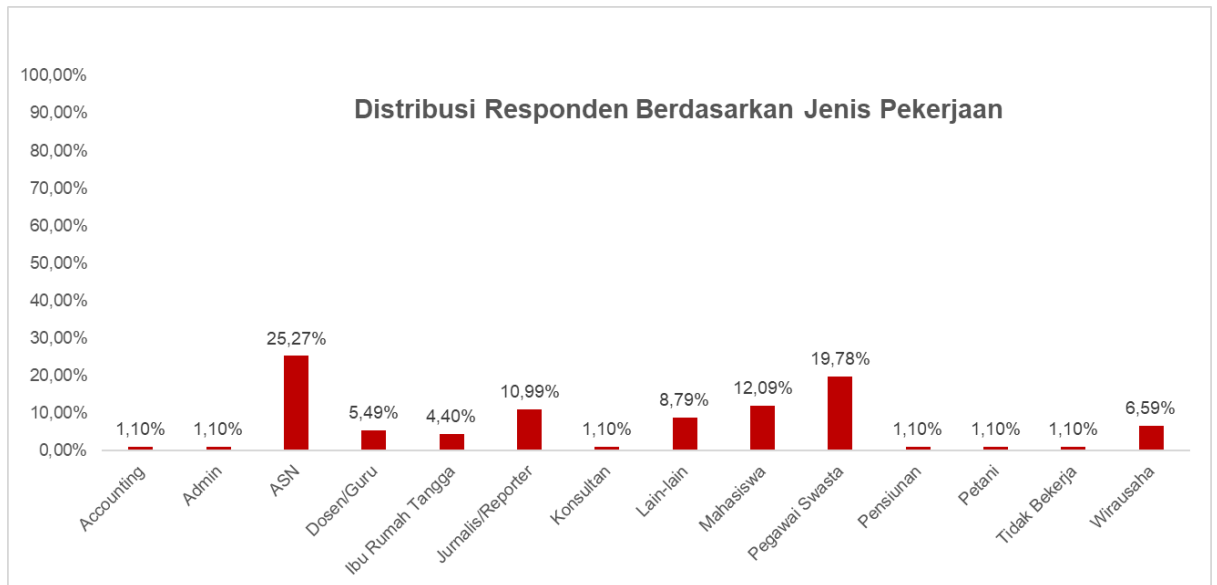
Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin		Total	
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	%
Diploma III	6	6	12	13,2
Strata 1/S1	21	30	51	56
Strata 2/S2	8	9	17	18,7
Strata 3/S3	-	1	1	1,1
SD	1	-	1	1,1
SMA/SMK	5	3	8	8,8
SMP	1	-	1	1,1
Total	42	49	91	100

Sumber : Diolah Kemenko PMK

Dari keseluruhan responden pelayanan publik yang terdiri dari 91 responden, berdasarkan jenis kelamin sebesar 54% (n=49) berjenis kelamin perempuan dan sebesar 46% (n=42) diantaranya berjenis kelamin laki-laki. Selanjutnya jika dilihat latar belakang pendidikan seluruh responden diantaranya didominasi oleh kelompok Strata 1/S1 sebesar 56% (n=51), selanjutnya pendidikan Strata 2/S2 sebesar 18,7% (n=17) dan Diploma 3/ D3 sebesar 13,2% (n=12).

Grafik 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Sumber : Diolah Kemenko PMK

Profil responden selanjutnya dilihat berdasarkan jenis pekerjaan, dari total responden yang ada (n=91), telah teridentifikasi mayoritas responden berdasarkan jenis pekerjaan didominasi oleh ASN sebesar 25,27% (n=23), selanjutnya disusul dengan unsur pegawai swasta sebesar 19,78% (n=18) dan dari unsur jurnalis/reporter sebesar 10,99% (n=10).

### 3.2. Unsur yang Diukur

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dari **91 (sembilan puluh satu) responden** dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Berdasarkan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

- Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 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.
- 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 kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Kemenko PMK RI:

- a. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
  - 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
- b. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
  - 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
- c. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
  - 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat
- d. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
  - 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis
- e. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
  - 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai
- f. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
  - 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
- g. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
  - 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah
  - 4. Sangat sopan dan ramah

- h. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
  - 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
- i. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
  - 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal
  - 4. Dikelola dengan baik

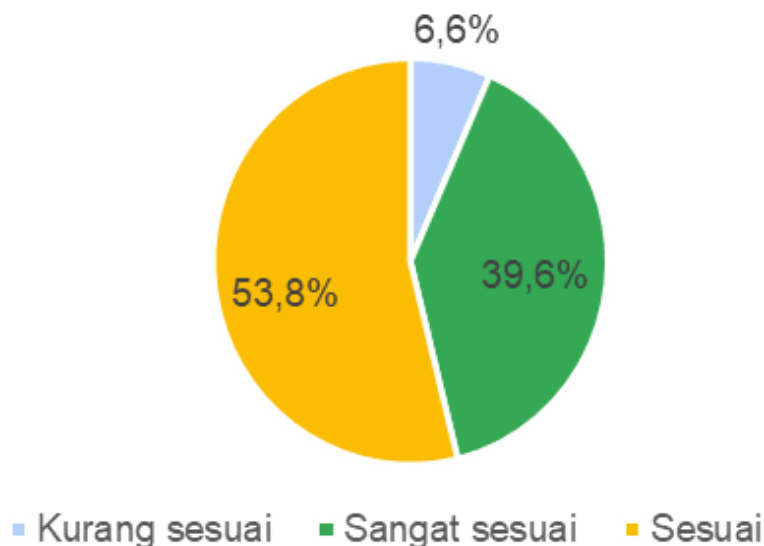
### 3.3. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan dari **91 responden survei** diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024 : 90.45** dengan angka Indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **Sangat Baik**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat (88,31 – 100,00).

Selanjutnya, dari 9 indikator unsur pelayanan jika dilihat secara detail berikut penjabarannya sebagai berikut :

- A) Indikator kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

**Grafik 1. Sebaran Jawaban Responden Terkait Indikator Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya**



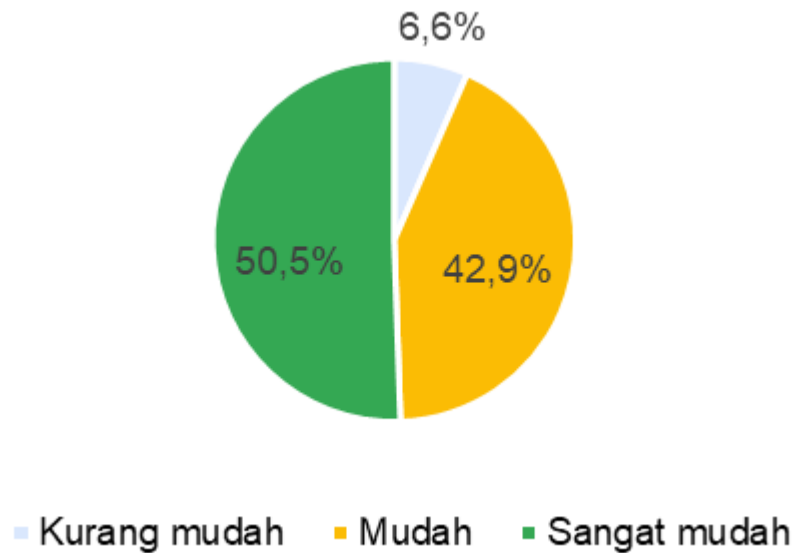
Sumber : Data Diolah oleh Kemenko PMK

Dari empat indikator kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, sebesar 39,6% berkategori sangat sesuai dan sebesar 53,8% telah memilih sesuai, hal ini mengartikan bahwa pelayanan yang telah

diberikan kemenko PMK telah sesuai dengan persyaratan yang diberikan.

B) Indikator kemudahan prosedur pelayanan

**Grafik 2. Sebaran Jawaban Responden Terkait Kemudahan Prosedur Pelayanan**

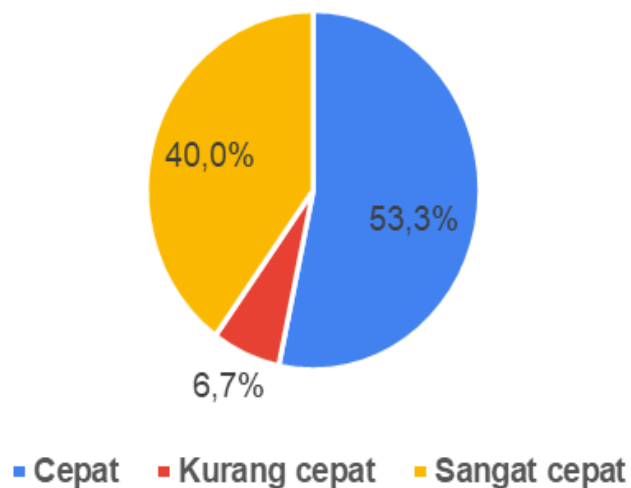


Sumber : Data Diolah oleh Kemenko PMK

Untuk indikator kemudahan prosedur pelayanan mayoritas responden menjawab “sangat mudah” sebesar 50,5% dan responden yang menjawab “mudah” sebesar 42,9%. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan memberikan kemudahan bagi para pengguna layanan kemenko PMK.

C) Indikator waktu Penyelesaian Pelayanan

**Grafik 3. Sebaran Jawaban Waktu Penyelesaian Pelayanan**

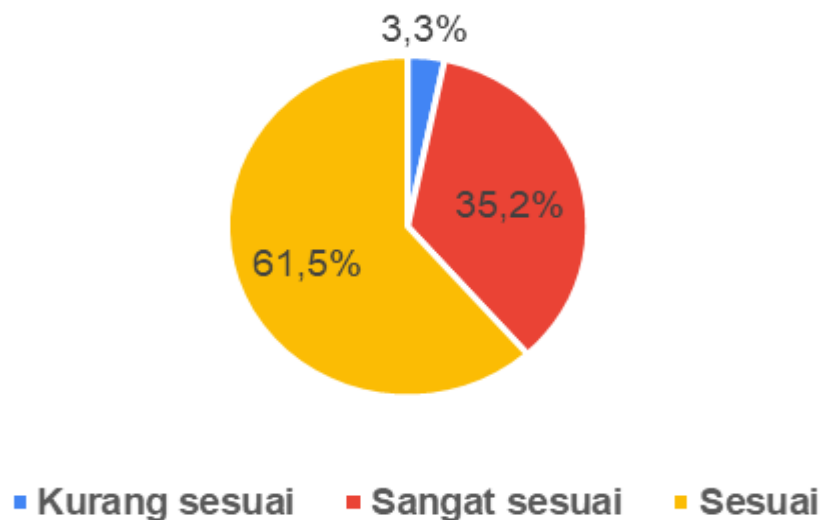


Sumber : Data Diolah oleh Kemenko PMK

Untuk indikator waktu penyelesaian pelayanan mayoritas responden menjawab “Cepat” sebesar 53,3% dan responden yang menjawab “sangat cepat” sebesar 40%. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa proses penyelesaian pelayanan publik yang dilakukan kemenko PMK prosesnya berjalan cepat sehingga pengguna layanan Kemenko PMK tidak perlu menunggu waktu yang terlalu lama dalam tindak lanjut penyelesaian layanan.

- D) Indikator penerapan biaya tarif, dari data survey menunjukkan dalam memberikan pelayanan responden tidak dikenakan biaya tarif apapun/gratis.
- E) Indikator kesesuaian produk pelayanan,

**Grafik 4. Sebaran Jawaban Kesesuaian Produk Pelayanan**

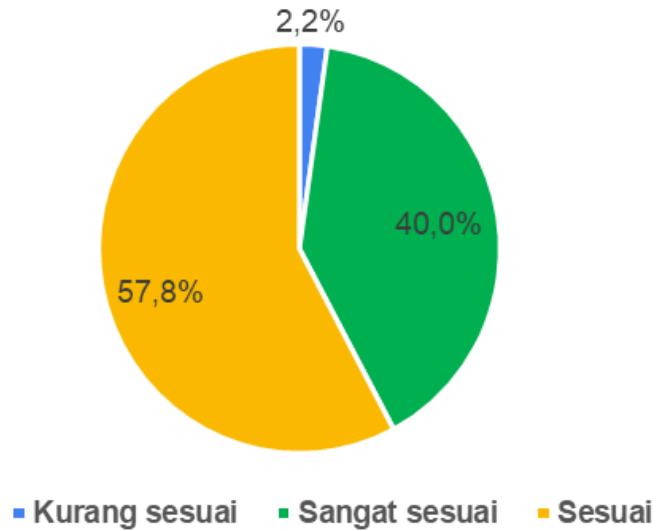


Sumber : Data Diolah oleh Kemenko PMK

Merujuk indikator kesesuaian produk pelayanan, sebesar 61,5% menjawab “sesuai” dan sebesar 36,2% menjawab “sangat sesuai” hal ini mengindikasikan bahwa produk layanan yang telah diterima oleh pengguna layanan masuk dalam kategori sesuai.

- F) Indikator kompetensi pelaksana

**Grafik 5. Sebaran Jawaban Kesesuaian Kompetensi Pelaksana**

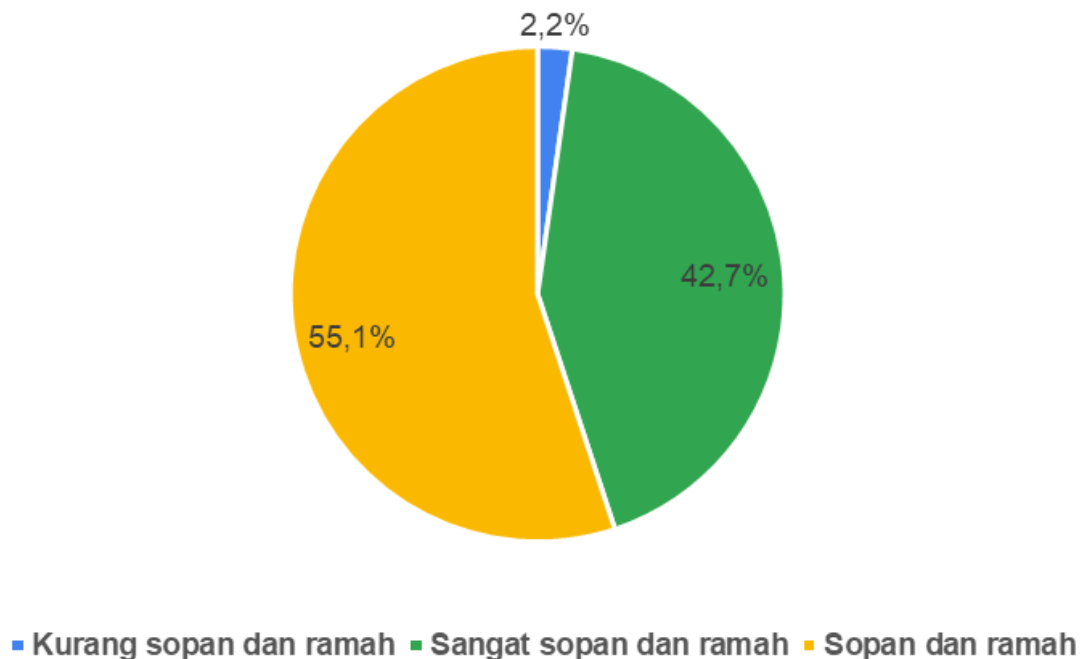


Sumber : Data Diolah oleh Kemenko PMK

Berdasarkan indikator kompetensi pelaksana, sebesar 57,8% menjawab “sesuai” dan sebesar 40% menjawab “sangat sesuai” hal ini dapat diartikan bahwa pelaksana pelayanan publik seperti pegawai/Aparatur Sipil Negara (ASN) lingkup Kemenko PMK telah mempunyai kualifikasi serta kompetensi yang mumpuni dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

G) Indikator perilaku pelaksana

**Grafik 6. Perilaku Pelaksana**

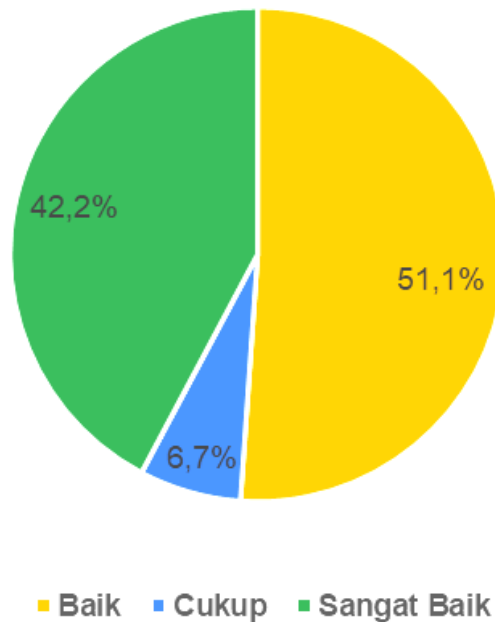


Sumber : Data Diolah oleh Kemenko PMK

Berdasarkan hasil survey, menunjukkan bahwa perilaku pelayanan publik yang diberikan oleh Kemenko PMK sangatlah positif 90% lebih menyatakan bahwa perilaku pelaksana pelayanan publik di Kemenko PMK sopan dan ramah dengan sebaran 42,7% memilih “sangat sopan dan ramah” dan sebesar 55,1% memilih “sopan dan ramah”.

H) Indikator kualitas saran dan prasarana

**Grafik 7. Sebaran Jawaban Kualitas Sarana dan Prasarana**

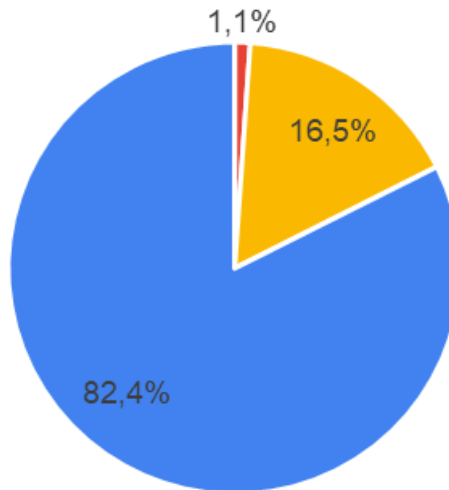


Sumber : Data Diolah oleh Kemenko PMK

Berdasarkan hasil survey, menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana hampir seluruh responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana yang telah dimiliki oleh Kemenko PMK dinyatakan sangat baik, hal ini dapat dibuktikan dengan sebaran jawaban responden memilih “sangat baik” sebesar 42,2% dan sebesar 51,5% memilih baik.

I) Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

**Grafik 8. Sebaran Jawaban Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**



- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Dari hasil survey tersebut menunjukkan bahwa indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan hampir seluruh responden sebanyak 82,4% menyatakan pengaduan telah dikelola dengan baik.

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
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 2. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat 9 Unsur Pelayanan Semester ke-I 2024

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan pelayanan	3.57	89.29
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.54	88.46

3.	Waktu Penyelesaian	3.54	88.46
4.	Biaya/Tarif	3.81	95.33
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.49	87.36
6.	Kompetensi Pelaksana	3.47	86.81
7.	Perilaku Pelaksana	3.68	92.03
8.	Sarana dan Prasarana	3.69	92.30
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.76	93.95

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM **90.45** 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 Biaya atau Tarif (3.81) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-rata terendah adalah unsur Kompetensi Pelaksana (3.47).** Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur Biaya atau Tarif, sedangkan pada Kompetensi Pelaksana memberikan tingkat kepuasan paling rendah. NRR semua unsur sudah lebih dari rata-rata 3,00. Hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan publik Kemenko PMK pada umumnya sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka 1 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.

### 3.4. Analisis Tindak Lanjut

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit PPID Kemenko PMK dipersepsikan Sangat Baik oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 – 100,00. Nilai SKM yang diperoleh yaitu: pada 9 unsur pelayanan = **90.45**
- b. Dari 9 unsur pelayanan ada 1 (satu) unsur yang memiliki NRR terendah yaitu Kompetensi Pelaksana sehingga pada unsur ini perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas.
- c. Rendahnya Nilai kompetensi pelaksana pada semester ke 1 tahun 2024

disinyalir merupakan imbas dari penyegaran organisasi yang dilakukan di Kemenko PMK sepanjang kurun waktu semester ke 2 tahun 2023. Penyegaran organisasi tercermin dari perubahan Tim PPID Kemenko PMK.

### **3.5. Rekomendasi**

- a. Melaksanakan update data/informasi pelayanan pada jenis-jenis data layanan di Kemenko PMK secara berkala.
- b. Berusaha melakukan dan mengembangkan inovasi-inovasi baru yang memudahkan pengguna layanan dalam mendapatkan informasi.
- c. Perlunya peningkatan kualitas SDM Pelayanan Publik melalui 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 PMK menjadi pelayanan publik yang prima.
- d. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM 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 PMK.

## BAB IV

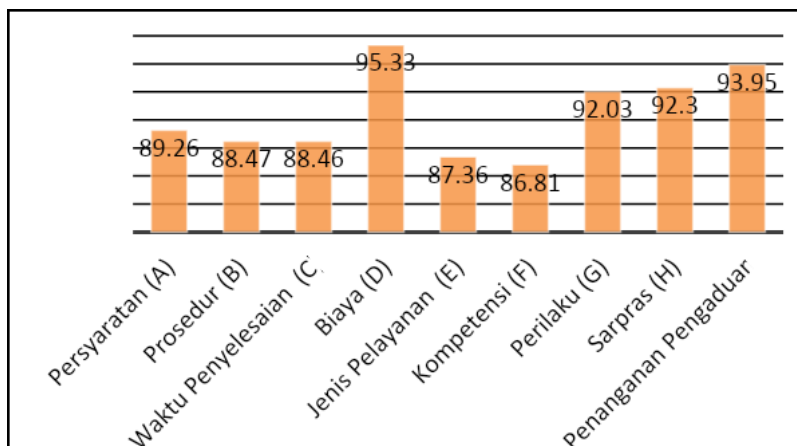
# RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER KE-I TAHUN 2024

### 4.1 Prioritas Perbaikan Pelayanan

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester ke-1 tahun 2024 pada pelayanan yang diberikan oleh PPID Kemenko PMK diperoleh **nilai 90,45 atau masuk kategori Sangat Baik (kisaran nilai 88,31 - 100,00)**. Capaian ini meningkat sebesar **1,84 poin** dari capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 sebesar 88,61 dan meningkat sebesar **0.12 poin** dari skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2023 : 90.33.

Skor ini berarti pelayanan publik Kemenko PMK memiliki dalam mutu pelayanan A dengan kategori SANGAT BAIK. Selain itu dari tahun ke tahun, hasil penilaian Kemenko PMK juga terus meningkat menunjukkan perbaikan yang berkelanjutan. Hasil SKM per unsur pertanyaan (A-I) digambarkan pada grafik berikut.

**Gambar 2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**



Sumber : diolah tim Kemenko PMK.

Unsur pelayanan tertinggi Kemenko PMK sebesar 95,33 pada unsur pelayanan Biaya/Tarif. Sedangkan unsur pelayanan terendah sebesar 86,81 pada **Kompetensi Pelaksana sebesar 86.81**.

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan pelayanan	3.57	89.29
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.54	88.46
3.	Waktu Penyelesaian	3.54	88.46
4.	Biaya/Tarif	3.81	95.33
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.49	87.36
6.	Kompetensi Pelaksana	3.47	86.81
7.	Perilaku Pelaksana	3.68	92.03
8.	Sarana dan Prasarana	3.69	92.30
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.76	93.95

Dengan demikian, SDM pada PPID Kemenko PMK dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan sangat baik, menyediakan persyaratan pelayanan, kemudahan akses dan prosedur pelayanan, mempersingkat waktu penyelesaian, tarif/biaya pelayanan, tersedia berbagai jenis pelayanan, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana pendukung, dan respon atas pengaduan.

#### **4.2 Rencana Aksi Tindak Lanjut Perbaikan Pelayanan**

Rencana aksi tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah secara berjenjang. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Oleh karena itu **rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei Kemenko PMK ditargetkan untuk dilakukan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan** sebagaimana dituangkan dalam tabel berikut:

**Tabel 1 Rencana Aksi Tindak Lanjut Perbaikan Pelayanan Publik Semester II 2024**

NO.	PRIORITAS UNSUR YANG DITINGKATKAN	TUJUAN	AKTIVITAS	WAKTU		PENANGGUNG JAWAB
				TW III	TW IV	
1.	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pertemuan rutin mingguan PPID untuk peningkatan motivasi dan kualitas pelayanan publik</li> <li>Rangkaian pelatihan peningkatan kompetensi pelayanan publik</li> <li>Studi tiru pelayanan publik di lembaga /institusi yang memiliki nilai optimal</li> </ol>			Biro Hukum, Persidangan, Organisasi, dan Komunikasi

## **BAB V**

# **PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

.Secara umum kualitas pelayanan pada Unit PPID Kemenko PMK dipersepsikan Sangat Baik oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di rentang 88,31 – 100,00 yaitu 90.45

Dari 9 nilai unsur pelayanan yang telah disurvei ada 1 (satu) unsur yang memiliki nilai terendah yaitu Kompetensi Pelaksana sehingga perbaikan pelayanan publik Kemenko PMK dapat difokuskan pada unsur Kompetensi Pelaksana pada paruh kedua tahun 2024.

Rendahnya nilai kompetensi pelaksana pada semester ke 1 tahun 2024 merupakan dampak dari rotasi dan promosi SDM petugas pelayanan publik yang dilakukan di Kemenko PMK sepanjang kurun waktu semester ke 2 tahun 2023. Rotasi dan promosi petugas tersebut antara lain tercermin dari perubahan Tim PPID Kemenko PMK yang disahkan melalui Kepmenko No 3 Tahun 2024.

### **5.2 Rekomendasi**

Sejalan dengan Rencana Tindak Lanjut (RTL) hasil survei kepuasan masyarakat yang sudah disusun, agar unsur-unsur pelayanan publik yang telah diidentifikasi perlu ditingkatkan dapat segera ditindaklanjuti selama kurun waktu 6 (enam) bulan sebelum diselenggarakannya Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 di akhir tahun 2024. RTL tersebut diharapkan dapat mendorong agar tercapai hal-hal berikut :

- a. Konsistensi update data/informasi pelayanan pada jenis-jenis data layanan di Kemenko PMK secara berkala.
- b. Pengembangan inovasi-inovasi baru yang memudahkan pengguna layanan dalam mendapatkan berbagai pelayanan

publik Kemenko PMK

- c. Peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan publik melalui pemberian pelatihan atau bimbingan teknis. Pelatihan atau bimbingan teknis itu juga diperlukan agar petugas pelayanan dapat memberikan informasi secara komunikatif kepada pengguna layanan.
- d. Pelaksanaan SKM secara rutin sebagai salah satu cara untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga terlihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kemenko PMK.