



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II (Juli - Desember)
TAHUN 2023

UNIT PPID
KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA
DAN KEBUDAYAAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 di lingkup 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 selama semester II tahun 2023.

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.

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 II Tahun 2023. 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, 31 Desember 2023
PPID Utama Kemenko PMK

Dyah Tri Kumolosari

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 SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Kepuasan Masyarakat 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 PPID Kemenko PMK, 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 Permenko Nomor 3 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kemenko PMK.

Diharapkan memberikan dampaknya yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.

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 Survei 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kemenko PMK;
6. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kemenko PMK;

1.3 Pengertian Umum

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

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Unit PPID Kemenko PMK

Survei 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 PPID Kemenko PMK sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit PPID Kemenko PMK.
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 PPID Kemenko PMK.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan PPID, LPSE/ULP dan Fungsional Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Fungsional Kedeputian), sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Penyusunan Survei 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 aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur 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 PPID Kemenko PMK.
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit PPID Kemenko PMK.

1.6 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan.** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. **Partisipasif.** Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **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.
4. **Berkesinambungan.** Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan
5. **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.
6. **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 PPID Kemenko PMK melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

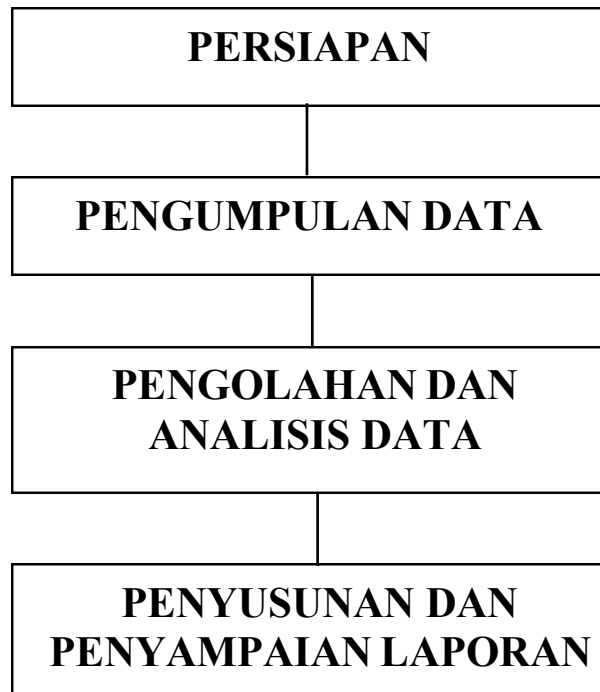
2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Semester II dilaksanakan pada Unit PPID Kemenko PMK yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Juli s.d Desember Tahun 2023 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan responden sebanyak 81 (delapan puluh satu) orang yang menjadi pelanggan dan hadir 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

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, Organisasi, dan Komunikasi Sekretariat Kemenko PMK melakukan konsultasi dan bimbingan dengan pihak Unit PPID Kemenko PMK.
- b. *Kick-Off Meeting* antara Biro Hukum, Persidangan, Organisasi, dan Komunikasi Sekretariat Kemenko PMK dengan Unit PPID Kemenko PMK 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, usia, jam 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 Survei Kepuasan Masyarakat adalah para

pengguna layanan pada Unit PPID Kemenko PMK. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada Unit PPID Kemenko PMK.

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 dan menggunakan *scan barcode* yg telah disediakan di *front desk* PPID Kemenko PMK. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari Unit PPID Kemenko PMK tersebut, dengan jumlah responden adalah 81 (delapan puluh satu) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Juli sampai dengan bulan Desember Tahun 2023.

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 Kepuasan Masyarakat ini juga dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan Unit PPID Kemenko PMK, 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 PPID Kemenko PMK, 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 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 kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Kemenko PMK RI:

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

3.2 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2023 : 90.33** dengan angka Indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai intervalkonversi Survei Kepuasan Masyarakat (88,31 – 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
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan pelayanan	3.55	88.88
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.56	88.89
3.	Waktu Penyelesaian	3.58	89.50
4.	Biaya/Tarif	3.61	90.43
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.69	92.28
6.	Kompetensi Pelaksana	3.54	88.58
7.	Perilaku Pelaksana	3.79	94.75
8.	Sarana dan Prasarana	3.51	87.96
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.66	91.66

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 **90.33** 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 (3.79) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-rata terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (3.51). 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 3,00. 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.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit PPID Kemenko PMK dipersepsikan 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 = **90.33**
- b. Dari 9 unsur pelayanan ada 1 (satu) unsur yang memiliki NRR terendah yaitu Sarana dan Prasarana sehingga pada unsur ini perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas.

4.2 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 sarana dan prasarana 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.