



LAPORAN

Survei Kepuasan
Masyarakat (SKM)

Dan Rencana Tindak Lanjut

Semester II (Juli-Desember)

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 II 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 II 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, 31 Desember 2024

Ketua PPID Utama Kemenko PMK

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 II Unit PPID Kemenko PMK berlangsung pada bulan Juli-Desember 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:

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

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 98 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.

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 strategis, serta layanan pengaduan.

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 dilaksanakan pada Unit PPID Kemenko PMK yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Juli s.d Desember Tahun 2024 terhadap seluruh bidang pelayanan dengan responden sebanyak 98 (sembilan puluh delapan) 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, 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.

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.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

3.1. Unsur yang Diukur

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dari **98 (sembilan puluh delapan) 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:

- 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 pembangunanproyek). 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?
- b. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
- c. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
- d. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
- e. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
- f. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
- g. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
- h. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
- i. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

3.2. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan dari **98 responden survei** diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 : 90.60** dengan angka Indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan ini beradadalam 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 9 Unsur Pelayanan Semester ke-II Tahun 2024

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan pelayanan	3.60	90.20
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.63	90.72
3.	Waktu Penyelesaian	3.61	90.46
4.	Biaya/Tarif	3.73	93.29
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.52	88.14
6.	Kompetensi Pelaksana	3.59	89.69
7.	Perilaku Pelaksana	3.63	90.72
8.	Sarana dan Prasarana	3.70	92.52
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.59	89.69

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 **90.60** 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 (3.73) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-rata terendah adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3.52). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur Biaya atau Tarif, sedangkan pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 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.

3.3. 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 = **90.60**
- 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.
- c. Rendahnya Nilai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada semester ke 2 tahun 2024 disebabkan oleh Standar Pelayanan di Kemenko PMK perlu di reviu dan diperbarui kembali.

3.4. Rekomendasi

- a. Melaksanakan update data/informasi pelayanan pada jenis-jenis data layanan diKemenko PMK secara berkala.
- b. Berusaha melakukan dan mengembangkan inovasi-inovasi baru yang memudahkan pengguna layanan dalam mendapatkan informasi.
- c. Perlunya perbaikan dan pembaharuan sarana dan prasarana PPID Kemenko PMK 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

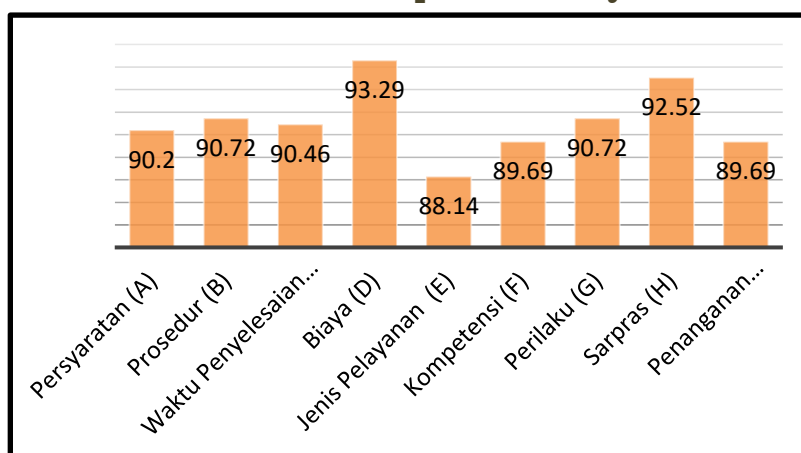
RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER KE-II TAHUN 2024

4.1. Prioritas Perbaikan Pelayanan

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester ke-2 tahun 2024 pada pelayanan yang diberikan oleh PPID Kemenko PMK diperoleh **nilai 90,60 atau masuk kategori Sangat Baik (kisaran nilai 88,31 – 100,00)**. Capaian ini meningkat sebesar **0,27 poin** dari capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 sebesar 90,33 dan meningkat sebesar **0,15 poin** dari skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024 : 90,45.

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 93,29 pada unsur pelayanan Biaya/Tarif. Sedangkan unsur pelayanan terendah sebesar 88,14 pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan pelayanan	3.60	90.20
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.63	90.72
3.	Waktu Penyelesaian	3.61	90.46
4.	Biaya/Tarif	3.73	93.29
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.53	88.14
6.	Kompetensi Pelaksana	3.59	89.69
7.	Perilaku Pelaksana	3.63	90.72
8.	Sarana dan Prasarana	3.70	92.52
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.59	89.69

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 I	TW II	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memastikan hasil pelayanan yang yang diberikan oleh Kemenko PMK sesuai dengan ketentuan 4 produk layanan yang telah ditetapkan oleh Kemenko PMK	<ol style="list-style-type: none"> 1. FGD Reviu Standar Pelayanan Publik Kemenko PMK 2. Studi tiru jenis pelayanan di lembaga atau institusi yang sejenis dengan Kemenko PMK 			Biro Hukum Persidangan, Organisasi, dan Komunikasi
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan publikasi terkait pelayanan PPID Kemenko PMK serta menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif, efisien, dan mengedepankan profesionalisme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publikasi jam pelayanan PPID dan layanan publik lainnya di media sosial dan media cetak 2. Penetapan jadwal piket tim Pelayanan Publik untuk mempersingkat waktu pelayanan 			Biro Hukum Persidangan, Organisasi, dan Komunikasi
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna melalui media yang mudah diakses	Publikasi prosedur pelayanan PPID dan layanan publik lainnya di secara berkala di media sosial dan wesbite kementerian			Biro Hukum Persidangan, Organisasi, dan Komunikasi
		Pembangunan Kanal Pengaduan melalui pengembangan sistem layanan publik berbasis IT	Pembangunan aplikasi Android untuk layanan PPID			

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Secara umum pada akhir Semester ke-I Tahun 2024, kualitas pelayanan pada Unit PPID Kemenko PMK dipersepsikan **Sangat Baik** oleh penggunaannya. Hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu diperoleh **nilai 90,60 atau masuk kategori Sangat Baik (kisaran nilai 88,31 – 100,00)**.

Dari kualitas 9 unsur pelayanan yang disurvei **pada 98 (sembilan puluh delapan) responden**, unsur kompetensi pelaksana yang awalnya merupakan unsur terendah pada hasil survei Semester ke-I tahun 2024 meningkat menjadi 89.69 yang menunjukkan keberhasilan tindak lanjut perbaikan layanan Semester I Tahun 2024. Adapun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester ke-II Tahun 2024 masih ada beberapa unsur yang memiliki IKM rendah di bawah 90 (sembilan puluh) yaitu :

- a. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sehingga pada 3 (tiga) unsur ini dirasa memerlukan perbaikan agar tingkat kepuasan pengguna layanan meningkat. Rencana perbaikan pelayanan publik dilakukan dengan penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang memuat serangkaian aktivitas guna pembaruan/perbaikan produk spesifikasi jenis pelayanan, waktu penyelesaian, dan sistem mekanisme prosedur secara berkala.

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 I Tahun 2025. 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