



SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
SEMESTER 2 2019



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	01
Survei Kepuasan Masyarakat	04
Pendahuluan	05
Metode Survei	07
Pelaksanaan dan Teknik Survei	08
Metodelogi	09
Analisis Dan Pembahasan	11
Prosedur Survei Kepuasan Masyarakat	15
Unsur Persyaratan	17
Unsur Prosedur	20
Unsur Waktu pelaksanaan	21
Unsur Biaya / Tarif	24
Unsur Kesesuaian Produk Layanan	25
Unsur Kompetensi Pelaksana / Petugas	28
Unsur Perilaku Pelaksana / Petugas	29
Unsur Sarana dan Prasarana	32
Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran Dan Masukan	33
Hasil Survei Kualitatif	35
Rangkuman Masyarakat dan Rekomendasi	36
Kesimpulan dan Penutup	37

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) Tahun 2019 semester II dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan yang diberikan unit pelayanan publik di Ditjen AHU.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup layanan Perdata, Layanan Pidana, dan Layanan Tatanegara. 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 2019
Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum

Cahyo Rahadian Muzhar, SH, LLM





SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Permenpan RB No. 14 Tahun 2017

Survei masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Mepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 sampai dengan 4.

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1(satu) kali setahun.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah dilaksanakan memenuhi harapan masyarakat atau sesuai dengan prinsip-prinsipnya maka digunakan pengukuran melalui survei kepuasan masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Survey Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: "Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitaif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya".

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau suatu atribut tertentu. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan yang dite-rima oleh pelanggan.

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparat.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan, serta tidak diskriminatif.

Berdasarkan dari itu, DITJEN Adiministrasi Hukum Umum (AHU) Kementerian Hukum dan HAM (KEMENKUMHAM) menjalankan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan berpedoman pada PERMENPANRB nomor 14 tahun 2017. Survei dilakukan setiap satu semester dengan pengambilan



Menteri Hukum dan HAM RI
Prof. Yasonna Hamonangan Laoly, S.H., M.Sc., Ph.D.

zona sampling pelayanan di pulau jawa dan pulau luar jawa. Pada tahun 2019 semester dua, Ditjen AHU melakukan survei dengan sample yang sama pada tahun 2018 semester dua. Hal ini dilakukan sebagai upaya *monitoring* penerapan perbaikan pelayanan publik yang telah dijalankan berdasarkan hasil dan rekomendasi survei 2018.

PROFIL AHU

Pada tanggal 5 April 2000, Menteri Hukum dan Perundang-undangan mengeluarkan Keputusan Menteri Hukum dan Perundang-undangan Nomor M.03-PR.07.10 Tahun 1999 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan Perundang-undangan. Dimana Direktorat Hukum dan Perundang-undangan dimekarkan menjadi Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan dan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Hal ini dimaksudkan untuk mendukung posisi dan peran Departemen Hukum dan Perundang-undangan sebagai *law centre* serta untuk meningkatkan pelayanan hukum pada masyarakat.



Direktur Jenderal
Administrasi Hukum Umum
Cahyo Rahadian Muzhar, S.H., LL.M.

Pada Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum terdapat 1 (satu) Sekretariat dan 5 (lima) Direktorat yang kedudukannya setingkat eselon II. Penjabaran lebih lanjut organisasi dan tata kerja Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum terdapat dalam Keputusan Menteri Hukum dan Perundang-undangan dan dari hitungan jumlah unit organisasi tidak mengalami perubahan. Namun dari segi substansi pelaksanaan tugas mengingat pertimbangan beban kerja dan fungsi daktiioskopi yang semakin meningkat, maka dikembangkan menjadi satuan organisasi setingkat eselon II (Direktorat). Hal ini tentunya amat berpengaruh terhadap unit satuan kerja yang berada dibawahnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Direktorat Daktiioskopi diganti dengan Direktorat Teknologi Informasi. Dengan demikian jumlah unit satuan kerja setingkat eselon II pada Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum sama dengan sebelum adanya pemekaran. Hal yang baru adalah Sub Direktorat Teknologi Informasi yang melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum di bidang teknologi informasi.

TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) periode semester dua adalah untuk melihat keberhasilan kinerja AHU dalam pelayanan publik pasca penerapan kebijakan dari temuan survei sebelumnya.

SASARAN

- Penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- Salah satu upaya perbaikan kinerja AHU.

JENIS PELAYANAN PUBLIK

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan:

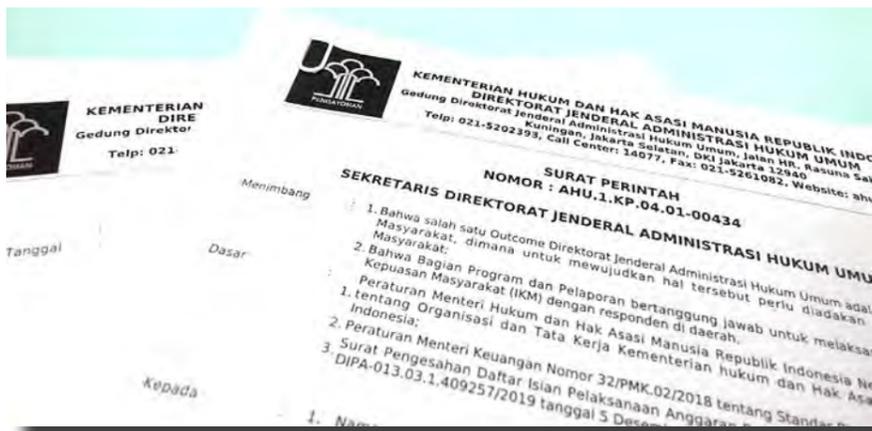
- Mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum guna penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).
- Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

DEFINISI

Zein Badudu, di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Adapun pelayanan publik, menurut Kepmenpan No, 63/KEP/M.PAN/7/2003, adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

METODE SURVEI



PERIODE SURVEI

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Direktorat Jenderal AHU KEMENKUMHAM, setiap tahunnya rutin melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode disesuaikan dari arahan PERMENPAN/RB No.14 Tahun 2017.

Metode Survei menggunakan metode kuantitatif & kualitatif dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik dimana responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Prinsip Pelaksanaan Survei :

- Transparan
- Hasil survei harus dipublikasikan
- Partisipatif
- Pelibatan peran aktif masyarakat
- Akuntabel
- Kaidah umum yang berlaku
- Berkesinambungan
- Berkala dan berkelanjutan
- Keadilan
- Tidak ada pembedaan responden
- Netralitas
- Tidak berpihak

PELAKSANAAN TEKNIK SURVEI

GAMBAR 1



PELAKSANAAN SURVEI

Adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Adapun pelaksanaan survei kepuasan masyarakat direktorat jendral AHU KEMENKUMHAM dilakukan oleh Direktorat Jendral AHU sebagai Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

TENIK SURVEI

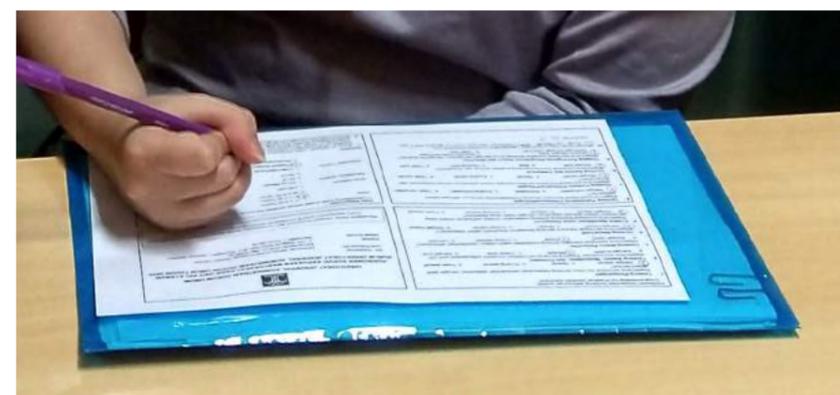
Teknik Survei Kepuasan Masyarakat yang digunakan oleh Ditjen AHU KEMENKUMHAM antara lain :

- 1.Kuesioner dengan wawancara tatap muka
- 2.Kuesioner elektronik (Internet/e-survey).

Sebagian masyarakat pengguna pelayanan Administrasi Hukum Umum sudah terbiasa menggunakan pelayanan online berbasis web, maka kegiatan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh Ditjen AHU juga dapat dilakukan secara online dengan menggunakan form elektronik. Masyarakat pengguna layanan dapat mengisi survei tersebut dengan memasang aplikasi survei terlebih dahulu

TAHAP KEGIATAN SURVEI

Tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal AHU KEMENKUMHAM tahun 2019 sebagaimana disajikan pada Gambar 1.



METODELOGI



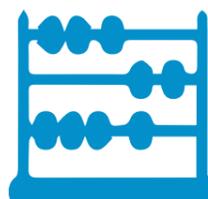
Penetapan Pelaksanaan Proyek

Sebagaimana yang sudah dibahas pada Bab sebelumnya, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tahun 2019 dilakukan oleh Unit independen yang ditunjuk oleh Ditjen AHU kemenkumham.



Penyiapan Bahan Survei

Penyusunan Kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang di survei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Kuesioner yang disusun disesuaikan dengan contoh yang diberikan pada Permen PAN/RB No.14 tahun 2017.



Jumlah Responden, Lokasi Dan Waktu Pengumpulan Data

- Penetapan jumlah responden disesuaikan dengan jenis layanan dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.
- Lokasi survei dilaksanakan di tempat unit layanan dan atau tempat responden dikarenakan survei yang dilakukan secara tatap muka dan online.
- Pelaksanaan survei dilaksanakan pada periode Agustus sampai dengan November 2018.

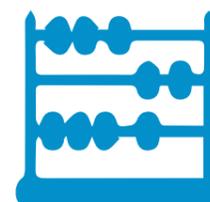


Pengumpulan Data

Dilaksanakan melalui pengisian kuesioner secara fisik maupun secara online. Pengisian kuesioner elektronik dapat dilakukan dengan menggunakan komputer, smartphone dan sebagainya.

Pengisian Kuesioner

Dilakukan sendiri secara sukarela oleh responden melalui wawancara tatap muka (kuesioner fisik) dan juga melalui kuesioner elektronik dengan alamat websitenya yaitu <https://goo.gl/yXgNSb> atau dengan mengunduh dan memasang aplikasi android SKM AHU 2018



Pengolahan Data

Data entry dan perhitungan indeks dilakukan dengan Microsoft Excel dan menggunakan metode perhitungan yang telah diatur dalam PERMENPAN/RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Perhitungan ini meliputi :

1. Nilai rata-rata per unsur layanan.
2. Nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang.
3. Pengujian kualitas data dilakukan dengan mengkompilasikan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Indeks Kepuasan Masyarakat =

Total Nilai Persepsi per Unsur x Nilai Penimbang

Total Unsur yang Terisi

Kegiatan Survei IKM tahun 2019
di kantor Sekretariat
Ikatan Notaris Indonesia, Denpasar



ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Teknik Pelaksanaan SKM

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Direktorat Jendral AHU KEMENKUMHAM, setiap tahunnya rutin melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*e-survey*);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Teknik Penentuan Sample

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Teknik Analisis Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang= (Jumlah Bobot)/
(Jumlah Unsur)= $1/x=N$

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Perhitungan bobot :

Bobot nilai rata-rata tertimbang= (Jumlah Bobot)/
(Jumlah Unsur)= $1/9=0,111$

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

$SKM = (Total \text{ dari nilai persepsi per unsur}) / (x \text{ nilai penimbang total unsur yang terisi})$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

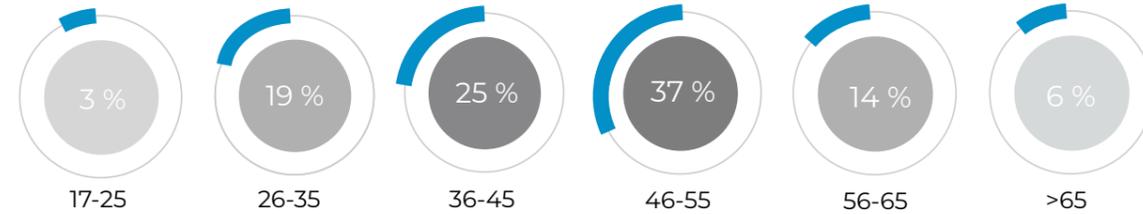
Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Sarana dan Prasarana	H
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	I

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

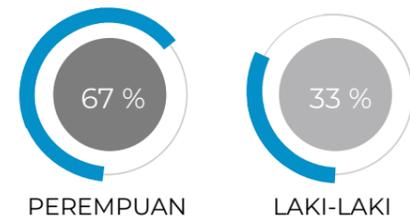
UMUR

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester 2 tahun anggaran 2019, didominasi oleh usia 46-55 tahun sebanyak 37% diikuti oleh usia 36-45 tahun sebanyak 25%.



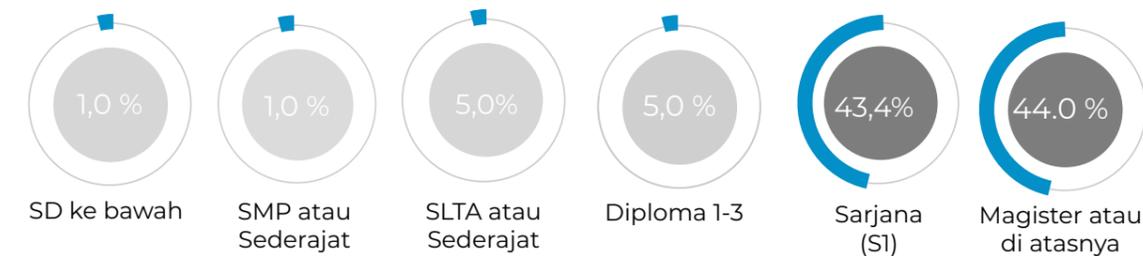
JENIS KELAMIN

Untuk profil responden menurut karakteristik jenis kelamin, responden dengan jenis kelamin Perempuan sebanyak 67% menjadi jenis kelamin dominan pada survei.



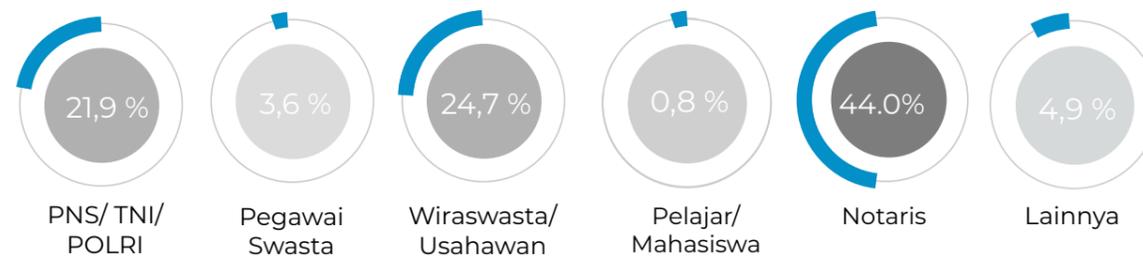
PENDIDIKAN

Di profil responden menurut karakteristik pendidikan, responden survei ini paling banyak didominasi responden dengan tingkat pendidikan terakhir Magister atau di atasnya, sebanyak 44%, lalu diikuti responden dengan tingkat pendidikan terakhir Sarjana (S1) sebanyak 43,4%.



PEKERJAAN

Responden menurut karakteristik pekerjaan, mayoritas responden pada penelitian ini adalah Notaris, yaitu sebesar 44,0%. Dimana pada bidang tersebut mempunyai "keterkaitan" dengan Ditjen AHU yaitu pada saat penggunaan layanan perdata.



PROSEDUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Teknik Pelaksanaan SKM

Survei terhadap pelayanan jasa hukum umum yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum dilakukan pada Bulan Maret 2019 sampai dengan bulan Mei 2019, dengan melibatkan 384 Responden. Survei dilakukan di 4 wilayah, Jabodetabek, Surabaya, Batam dan Bali. Responden survei terdiri dari Notaris dan Stafnya, pelajar sampai dengan Wiraswasta atau Usahawan yang

membutuhkan jasa layanan hukum. Adapun pertanyaan-pertanyaan untuk survei disusun berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan kombinasi pertanyaan dan hasil akan dipaparkan secara detail per unsur pertanyaan sebagai berikut.

1 Persyaratan

Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan?

2 Prosedur

Bagaimana kemudahan prosedur/tata cara pelayanan unit ini?



3 Waktu Pelaksanaan

Bagaimana waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan?

4 Biaya / Tarif

Bagaimana biaya yang dikenakan untuk menyelesaikan pelayanan?



5 Kesesuaian Produk Layanan

Bagaimana kesesuaian hasil layanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan / permintaan awal pelanggan?

6 Kompetensi Pelaksana / Petugas

Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, pengalaman, solusi) para petugas unit ini?

7 Perilaku Pelaksana / Petugas

Bagaimana sikap para petugas dalam memberikan pelayanan?

8 Sarana dan Prasarana

Bagaimana kualitas sarana dan prasarana?

9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Bagaimana penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan termasuk tindak lanjutnya?

Hasil Pembahasan

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari Baik/Puas sampai dengan Tidak Baik/Puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (lima) kategori, yaitu :

Nilai 1, Tidak Setuju/Baik/Mudah/Jelas

Nilai 2, Kurang Setuju/Baik/Mudah/Jelas

Nilai 3, Cukup Setuju/Baik/Mudah/Jelas

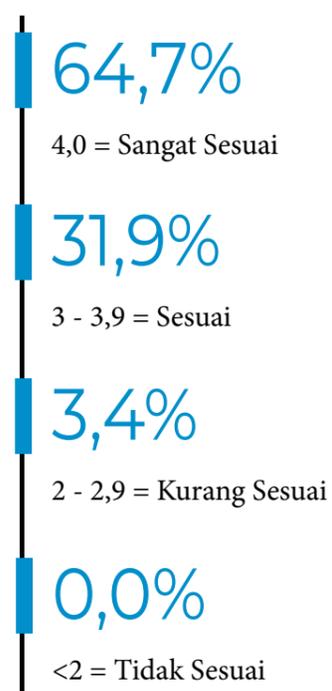
Nilai 4, Setuju/Baik/Mudah/Jelas

Setiap pertanyaan nomor 1 sampai 9 mempunyai respon yang berbeda-beda dari responden. Oleh karena itu dapat juga kita elaborasi masing-masing hasil Indeks Kepuasan Masyarakat setiap pertanyaan yang kemudian dapat secara total dirata-rata yang kemudian ditemukanlah indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Direktorat Administrasi Hukum umum, Kementerian Hukum dan hak Asasi Manusia.

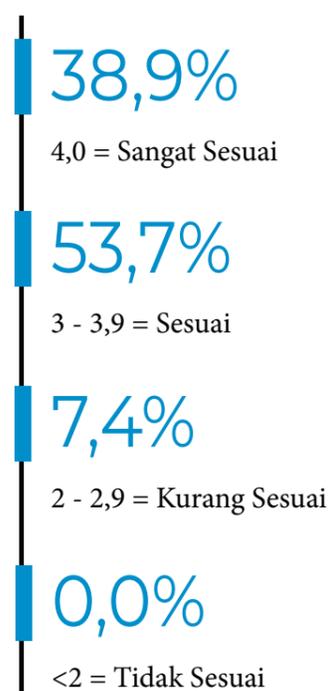
UNSUR PERSYARATAN

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisa diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,555 . Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Ditjen AHU Kemenkumham dari Ruang Lingkup Persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

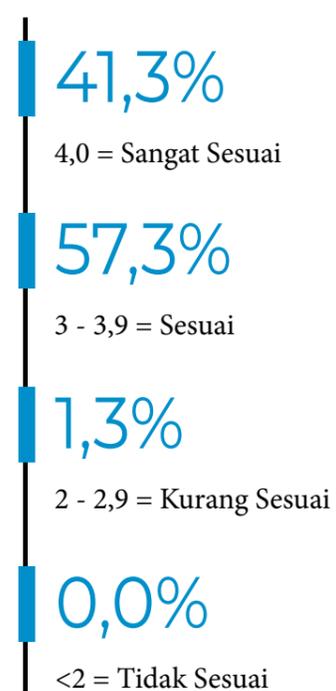
Surabaya



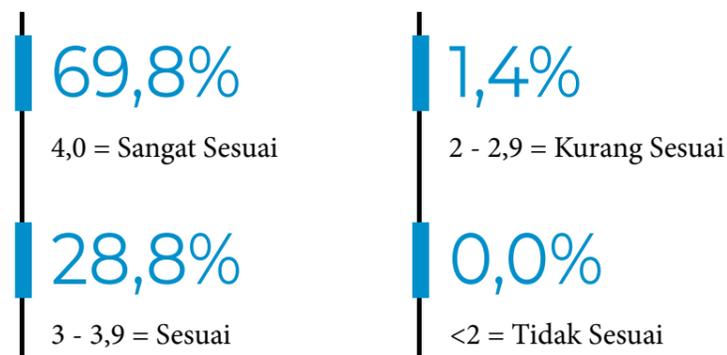
Bali



Palembang



Jabodetabek





UNSUR PROSEDUR

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dimana dapat memudahkan seluruh prosedur yang ada. Dari hasil analisa diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,445. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Ditjen AHU Kemenkumham dari Ruang Lingkup Prosedur berada pada kategori Baik.

Surabaya

62,9%

4,0 = Sangat Mudah

29,3%

3 - 3,9 = Mudah

7,8%

2 - 2,9 = Cukup Sulit

0,0%

<2 = Sangat Sulit

Bali

40,7%

4,0 = Sangat Mudah

42,6%

3 - 3,9 = Mudah

16,7%

2 - 2,9 = Cukup Sulit

0,0%

<2 = Sangat Sulit

Palembang

34,7%

4,0 = Sangat Mudah

64,0%

3 - 3,9 = Mudah

1,3%

2 - 2,9 = Cukup Sulit

0,0%

<2 = Sangat Sulit

Jabodetabek

54,7%

4,0 = Sangat Mudah

40,3%

3 - 3,9 = Mudah

5,0%

2 - 2,9 = Cukup Sulit

0,0%

<2 = Sangat Sulit

UNSUR WAKTU PELAKSANAAN

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisa diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,333, dan wilayah yang menjawab Sangat Lambat ada di Surabaya dan Bali. Walau demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Ditjen AHU Kemenkumham dari Ruang Lingkup Persyaratan berada pada kategori Baik.

Surabaya

56,0%

4,0 = Sangat Cepat

35,3%

3 - 3,9 = Cepat

7,8%

2 - 2,9 = Cukup Lambat

0,9%

<2 = Sangat Lambat

Bali

38,9%

4,0 = Sangat Cepat

50,0%

3 - 3,9 = Cepat

7,4%

2 - 2,9 = Cukup Lambat

3,7%

<2 = Sangat Lambat

Palembang

37,3%

4,0 = Sangat Cepat

48,0%

3 - 3,9 = Cepat

14,7%

2 - 2,9 = Cukup Lambat

0,0%

<2 = Sangat Lambat

Jabodetabek

42,4%

4,0 = Sangat Cepat

46,8%

3 - 3,9 = Cepat

14,7%

2 - 2,9 = Cukup Lambat

0,0%

<2 = Sangat Lambat



Kegiatan Survei IKM tahun 2019 terhadap responden Kewarganegaraan - Tata Negara di Denpasar



Kegiatan Survei IKM tahun 2019
di kantor Notaris Surabaya

UNSUR BIAYA / TARIF

Biaya / Tarif adalah berapa banyak biaya yang akan dikenakan untuk menyelesaikan proses pelayanan. Dari hasil analisa diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,479, dan wilayah yang menjawab Sangat Mahal ada pada wilayah Palembang dan Surabaya. Walau demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Ditjen AHU Kemenkumham dari Ruang Lingkup Biaya / Tarif berada pada kategori Baik.

Surabaya

54,3%

4,0 = Sangat Murah

35,3%

3 - 3,9 = Murah

7,8%

2 - 2,9 = Cukup Mahal

2,6%

<2 = Sangat Mahal

Bali

37,0%

4,0 = Sangat Murah

50,0%

3 - 3,9 = Murah

13,0%

2 - 2,9 = Cukup Mahal

0,0%

<2 = Sangat Mahal

Palembang

44,0%

4,0 = Sangat Murah

46,7%

3 - 3,9 = Murah

8,0%

2 - 2,9 = Cukup Mahal

1,3%

<2 = Sangat Mahal

Jabodetabek

70,5%

4,0 = Sangat Murah

29,5%

3 - 3,9 = Murah

0,0%

2 - 2,9 = Cukup Mahal

0,0%

<2 = Sangat Mahal

UNSUR KESESUAIAN PRODUK LAYANAN

Kesesuaian Produk Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisa diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,526. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Ditjen AHU Kemenkumham dari Ruang Lingkup Kesesuaian Produk Layanan berada pada kategori Baik.

Surabaya

57,8%

4,0 = Sangat Sesuai

37,1%

3 - 3,9 = Sesuai

5,2%

2 - 2,9 = Kurang Sesuai

0,0%

<2 = Tidak Sesuai

Bali

42,6%

4,0 = Sangat Sesuai

50,0%

3 - 3,9 = Sesuai

7,4%

2 - 2,9 = Kurang Sesuai

0,0%

<2 = Tidak Sesuai

Palembang

36,0%

4,0 = Sangat Sesuai

64,0%

3 - 3,9 = Sesuai

0,0%

2 - 2,9 = Kurang Sesuai

0,0%

<2 = Tidak Sesuai

Jabodetabek

69,1%

4,0 = Sangat Sesuai

30,2%

3 - 3,9 = Sesuai

0,7%

2 - 2,9 = Kurang Sesuai

0,0%

<2 = Tidak Sesuai



Atas
Kegiatan Survei IKM
PPNS Ditjen Pajak Denpasar

Bawah
Kegiatan Survei IKM
Kunjungan Kanwil Denpasar



UNSUR KOMPETENSI PELAKSANA / PETUGAS

Kompetensi Pelaksana / Petugas adalah bagaimana kemampuan dari para petugas dalam bidang pengetahuan, keahlian, keterampilan, pengalaman, dan solusi. Dari hasil analisa diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,461. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Ditjen AHU Kemenkumham dari Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana / Petugas berada pada kategori Baik.

Surabaya

55,2%

4,0 = Sangat Kompeten

37,9%

3 - 3,9 = Kompeten

6,9%

2 - 2,9 = Kurang Kompeten

0,0%

<2 = Tidak Kompeten

Bali

33,3%

4,0 = Sangat Kompeten

61,1%

3 - 3,9 = Kompeten

5,6%

2 - 2,9 = Kurang Kompeten

0,0%

<2 = Tidak Kompeten

Palembang

33,3%

4,0 = Sangat Kompeten

62,7%

3 - 3,9 = Kompeten

4,0%

2 - 2,9 = Kurang Kompeten

0,0%

<2 = Tidak Kompeten

Jabodetabek

61,2%

4,0 = Sangat Kompeten

38,1%

3 - 3,9 = Kompeten

0,7%

2 - 2,9 = Kurang Kompeten

0,0%

<2 = Tidak Kompeten

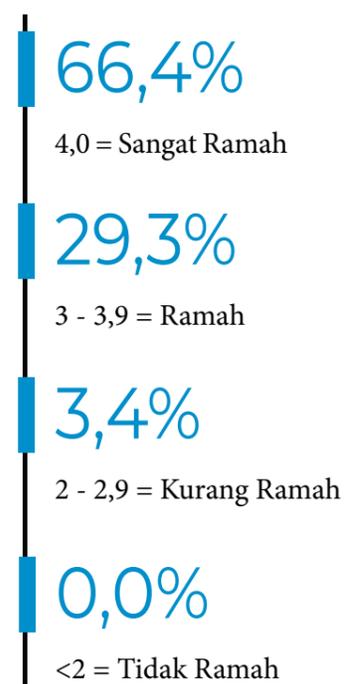


Kegiatan Survei, *Group Discussion* IKM tahun 2019 di kantor Sekretariat Ikatan Notaris Indonesia, Surabaya

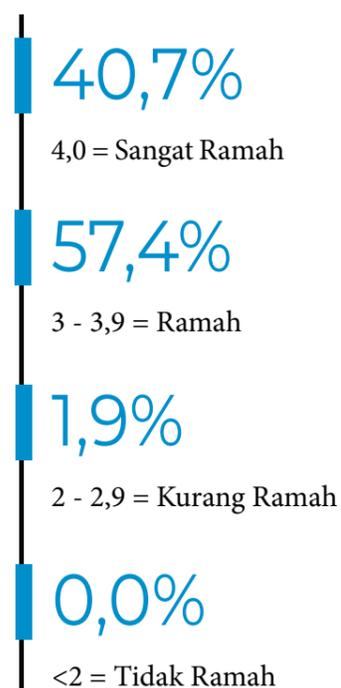
UNSUR PERILAKU PELAKSANA / PETUGAS

Perilaku Pelaksana / Petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Seperti halnya Kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana juga mempunyai peranan sangat penting dalam pelayanan publik. Penilaian terhadap unsur perilaku petugas baik tatap muka, maupun tidak tatap muka. Dari hasil analisa diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,555. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan KEMENKUMHAM Ditjen AHU dari Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana / Petugas berada pada kategori Sangat Baik.

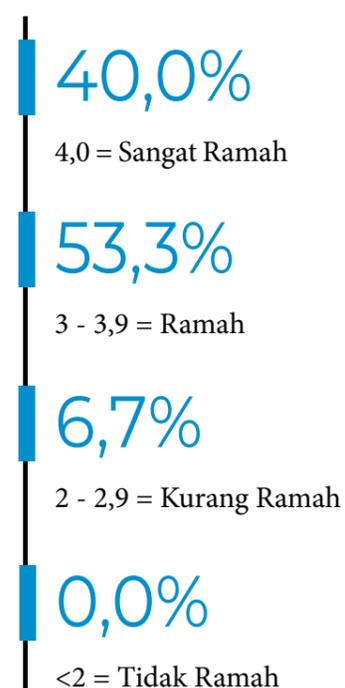
Surabaya



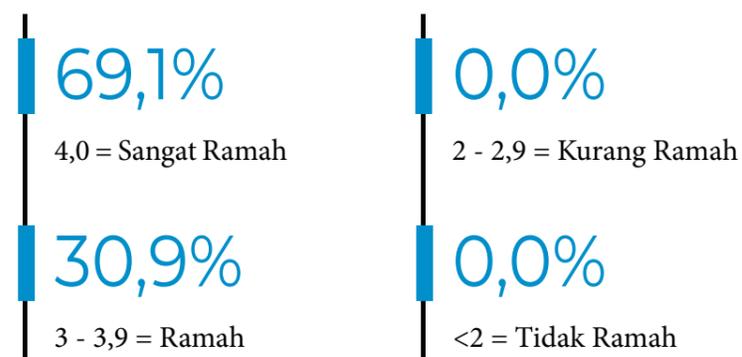
Bali



Palembang



Jabodetabek





Kantor pelayanan AHU
Gedung Cik's, No.84-86, Jl. Cikini Raya No.14
Jakarta, tahun 2019

UNSUR SARANA / PRASARANA

Sarana dan Prasarana adalah bagaimana kualitas dari sarana dan prasarana mulai dari uji kelayakan tempat, kapasitas dan sebagainya. Dari hasil analisa diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,547. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan KEMENKUMHAM Ditjen AHU dari Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana berada dalam kategori Sangat Baik.

Surabaya

62,1%

4,0 = Sangat Baik

32,8%

3 - 3,9 = Baik

5,2%

2 - 2,9 = Kurang Baik

0,0%

<2 = Tidak Baik

Bali

40,7%

4,0 = Sangat Baik

51,9%

3 - 3,9 = Baik

7,4%

2 - 2,9 = Kurang Baik

0,0%

<2 = Tidak Baik

Palembang

30,7%

4,0 = Sangat Baik

68,0%

3 - 3,9 = Baik

1,3%

2 - 2,9 = Kurang Baik

0,0%

<2 = Tidak Baik

Jabodetabek

74,8%

4,0 = Sangat Baik

25,2%

3 - 3,9 = Baik

0,0%

2 - 2,9 = Kurang Baik

0,0%

<2 = Tidak Baik

UNSUR PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Masyarakat dapat melakukan pengaduan melalui wadah yang sudah disediakan Ditjen AHU, dan mendapatkan tindak lanjutnya. Dari hasil analisa diperoleh rata-rata nilai sebesar 3,609, dan pada wilayah Palembang ada yang menjawab Tidak Ada. Walau demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Ditjen AHU Kemenkumham dari unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan berada dalam kategori SANGAT BAIK.

Surabaya

60,3%

4,0 = Dikelola Dengan Baik

35,3%

3 - 3,9 = Berfungsi Kurang Maksimal

4,3%

2 - 2,9 = Ada Tapi Tidak Berfungsi

0,0%

<2 = Tidak Ada

Bali

50,0%

4,0 = Dikelola Dengan Baik

46,3%

3 - 3,9 = Berfungsi Kurang Maksimal

3,7%

2 - 2,9 = Ada Tapi Tidak Berfungsi

0,0%

<2 = Tidak Ada

Palembang

53,3%

4,0 = Dikelola Dengan Baik

42,7%

3 - 3,9 = Berfungsi Kurang Maksimal

1,3%

2 - 2,9 = Ada Tapi Tidak Berfungsi

2,7%

<2 = Tidak Ada

Jabodetabek

78,4%

4,0 = Dikelola Dengan Baik

21,6%

3 - 3,9 = Berfungsi Kurang Maksimal

0,0%

2 - 2,9 = Ada Tapi Tidak Berfungsi

0,0%

<2 = Tidak Ada



Kegiatan konsinyering Indeks Kepuasan Masyarakat di Bali, tahun 2019

HASIL RESPON MASYARAKAT

52
responden

Tercatat responden menginginkan peningkatan pada sistem. Peningkatan yang dimaksud antaranya menampilkan informasi atau status proses, simpan *draft*, permintaan dokumen yang terlalu banyak (Tata Negara), kemudahan akses ke panduan penggunaan, juga waktu perawatan. Responden (Perdata) berharap ada pemisahan alur ketika melakukan pesan nama dengan pembuatan PT, berkaitan dengan pembayaran.

16
responden

Responden (Pidana) menginginkan dapat mengakses aplikasi juga agar saat sedang mendapatkan pelayanan, guna mengetahui informasi proses yang berjalan.

24
responden

Responden merasa pelayanan yang didapat masih bisa ditingkatkan. Baik dari proses persetujuan, email, proses persetujuan nama, juga proses migrasi data lama yg belum tersistem.

59
responden

Responden mengalami kesulitan saat menghubungi CS. Walau dalam hal ini, responden sudah mendapatkan solusi dengan menghubungi CS dipagi hari.

31
responden

Responden merasa perlu adanya peningkatan kualitas petugas saat berinteraksi. Baik petugas yang melalui telepon, juga petugas yang melalui tatap muka.

Responden membutuhkan sosialisasi yang diberikan guna memahami cara pakai aplikasi.

23
responden

6
responden

Responden mengharapkan ada pembayaran alternatif.

Responden merasa pelayanan AHU masih bisa ditingkatkan lagi.

42
responden

56
responden

Responden mencatat bahwa pelayanan KEMENKUMHAM AHU sudah baik, dan harus dipertahankan.



REKOMENDASI



Adanya klinik konseling Kewarganegaraan pada setiap kanwil, serta kemampuan pegawai dengan bahasa Inggris dan bahasa Mandarin



Penyederhanaan dalam mekanisme PPNS, sebagai upaya peningkatan tupoksi pengawasan terhadap ASN



Sinergitas informasi antara CS (*Customer Service*) dan pegawai AHU terkait kebijakan dan program pelayanan Ditjen AHU



Melakukan MONEV secara statistik dan terukur pada setiap kantor wilayah AHU

KESIMPULAN DAN PENUTUP

HASIL SURVEI

3,55	Unsur Persyaratan 65,6% responden mengatakan Sangat Sesuai
3,44	Unsur Prosedur 59,6% responden mengatakan Sangat Mudah
3,33	Unsur Waktu Pelayanan 54,1% responden mengatakan Sangat Cepat
3,47	Unsur Biaya / Tarif 64,1% responden mengatakan Sangat Murah
3,52	Unsur Produk Layanan 62,9% responden mengatakan Sangat Sesuai
3,46	Unsur Kompetensi Pelaksana 57,8% responden mengatakan Sangat Kompeten
3,55	Unsur Perilaku Pelaksana 65,9% responden mengatakan Sangat Ramah
3,54	Unsur Sarana dan Prasarana 64,9% responden mengatakan Sangat Baik
3,60	Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan 71% responden mengatakan Dikelola Dengan Baik

3,49

Skala 100 : 87,45

Periode Survei :
Agustus-November 2019



Penutupan kegiatan konsinyering
Indeks Kepuasan Masyarakat
di Bali, tahun 2019

Dari kesimpulan tersebut hasil analisa data terhadap Survei Kepuasan Masyarakat di Direktorat Jendral Administrasi Hukum Umum Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia tahun 2019 semester 2, bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mempunyai nilai 3,498 dimana berada dalam kategori Baik.