



## LAPORAN EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BULAN APRIL TAHUN 2019

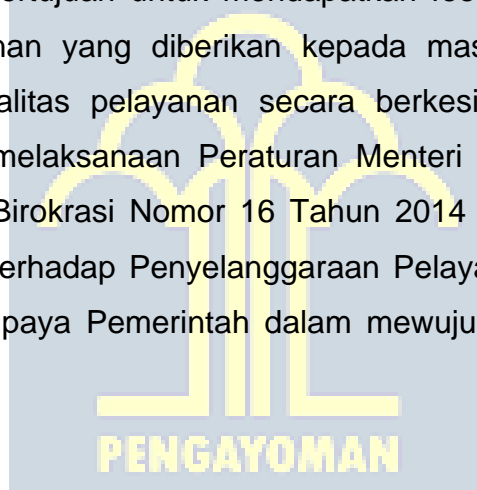
### A. Pendahuluan

Pada tahun 2014 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan.

Dalam kenyataannya pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta melaksanakan pengukuran "**Kepuasan Masyarakat**". Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance).



## **B. Dasar Hukum**

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Kegiatan ini dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta.

Adapun tujuan pembuatan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta;
2. Sebagai dasar pijakan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan; dan
3. Menjadi sumber informasi bagi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat atas jasa pelayanan yang telah diberikan.

### **D. Ruang Lingkup**

Kegiatan ini merupakan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta. Setiap pemohon / pengguna layanan diminta untuk mengisi survey kepuasan masyarakat, meskipun tidak semua pemohon berkenan mengisi survey dikarenakan kesibukan dari para pemohon / pengguna layanan sendiri.

### **E. Pelaksanaan Kegiatan**

Kegiatan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta dilaksanakan sepanjang bulan April 2019. Setiap pemohon / pengguna layanan diminta untuk mengisi survey kepuasan masyarakat, meskipun tidak semua pemohon berkenan mengisi survey dikarenakan kesibukan dari para pemohon / pengguna layanan sendiri.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 survei menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran Skala Likert yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam survei.

Bentuk Skoring, angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (Empat).

#### Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan Peraturan Menteri dimaksud sudah ditetapkan 9 (sembilan) unsur kriteria penilaian. Dalam Peraturan Menteri tersebut juga diperbolehkan untuk menambahkan unsur penilaian sesuai dengan karakteristik layanan di unit pelayanan terkait.

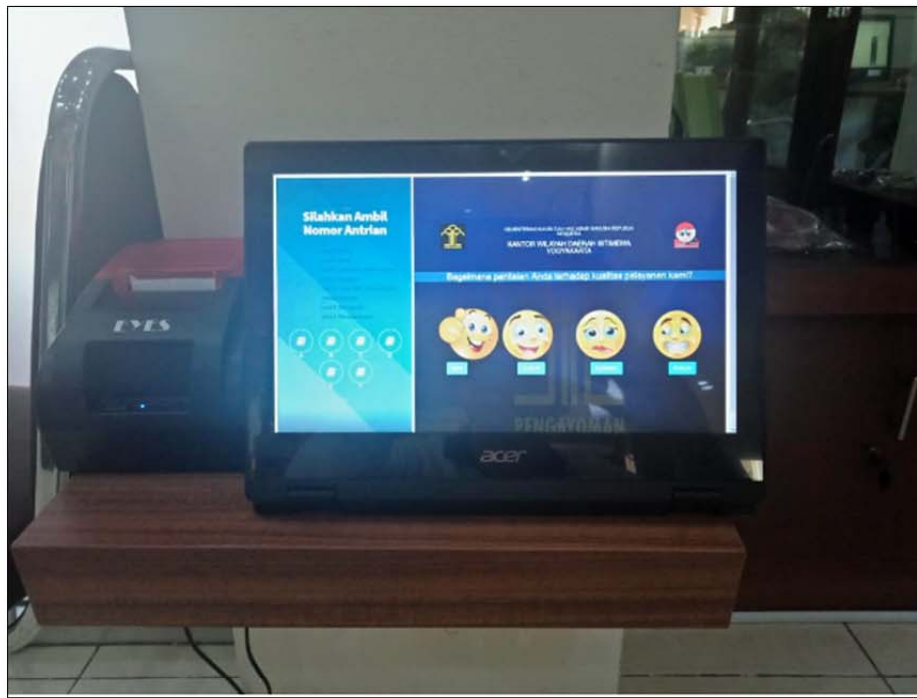
Survei IKM menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, dalam Survei IKM ini pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur, yaitu:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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.
5. 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.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.



8. Sarana dan prasarana, sarana 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.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Untuk mempermudah pengunjung dalam mengisi survey indeks kepuasan masyarakat ini, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta membuat aplikasi survey secara *offline*. Ke sembilan pertanyaan tersebut diwakilkan kedalam 4 (empat) *icon smiley*. Keempat *icon* tersebut mewakili tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta.



Gambar Aplikasi IKM Offline

#### **F. Hasil Yang Dicapai**

Terlampir

#### **G. Kesimpulan**

Hasil dari survey kepuasan masyarakat bulan April 2019 dapat disimpulkan hal sebagai berikut :

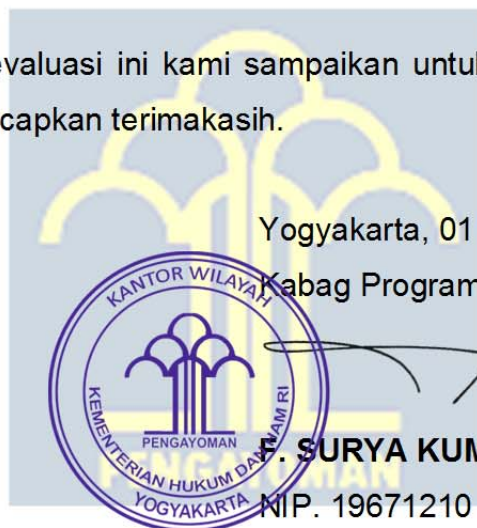
- Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang SANGAT BAIK. Nilai IKM Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta pada bulan April 2019 berada pada interval 81,26 – 100. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah SANGAT BAIK.
- Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan, pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan.

#### H. Penutup

Demikian laporan evaluasi ini kami sampaikan untuk menjadikan periksa dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 01 Mei 2019

Kabag Program dan Humas,



**F. SURYA KUMARA**

NIP. 19671210 198702 1 001

Lampiran :

**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
BULAN APRIL TAHUN 2019  
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Tanggal	Jenis Pelayanan	Unsur Pelayanan								
		Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya / Tarif	Produk Spesifikasi	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Pengaduan
4/1/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/1/2019	Desain Industri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/2/2019	Desain Industri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/2/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/5/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/5/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/8/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/8/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/8/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/8/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/8/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/8/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/8/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/9/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/9/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/9/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/9/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/9/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/9/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4/9/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/9/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2019	Desain Industri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2019	Desain Industri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/10/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/11/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/11/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/11/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/11/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/11/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/11/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/11/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/12/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/12/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/12/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/12/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/12/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/12/2019	Pemasyarakatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4/15/2019	Keimigrasian	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4/15/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/15/2019	Desain Industri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/15/2019	Desain Industri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/15/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/15/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/15/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/15/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/16/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4



4/16/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/16/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/16/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/17/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/17/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/17/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/17/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/17/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/18/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/18/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/18/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/18/2019	Keimigrasian	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4/22/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/22/2019	Desain Industri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/22/2019	Desain Industri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/22/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/22/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/23/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/23/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/23/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/23/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/23/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/23/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/23/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/23/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/24/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/24/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/24/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/24/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4/24/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/24/2019	Pemasyarakatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4/24/2019	Keimigrasian	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4/25/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/25/2019	Desain Industri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/25/2019	Desain Industri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/25/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/25/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/25/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/25/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/25/2019	Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/25/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/25/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/26/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/26/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/26/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/26/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/29/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/29/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/29/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/29/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/29/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4/29/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Nilai Rata-Rata Setiap Pertanyaan :</b>		<b>3.95</b>	<b>3.95</b>	<b>3.95</b>	<b>3.95</b>	<b>3.95</b>	<b>3.95</b>	<b>3.95</b>	<b>3.95</b>	<b>3.95</b>

Kesimpulan Survey:

Kualitas Pelayanan **SANGAT BAIK** dengan nilai **95, 718 (A)**