



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
ATAS PELAYANAN KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM D.I YOGYAKARTA
TRIWULAN II TAHUN 2020**

A. Pendahuluan

Pada tahun 2017 diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 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 Survei 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 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. 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**". Survei 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 No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance).

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei 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 survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi pelayanan kekayaan intelektual (merek, paten, desain industri, indikasi geografis, hak cipta), pelayanan informasi keimigrasian, dan pelayanan informasi pemasyarakatan, dan layanan fasilitatif administratif lainnya. Setiap pemohon / pengguna layanan diminta untuk mengisi survei kepuasan masyarakat, meskipun tidak semua pemohon berkenan mengisi survei 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-Juni 2020. Responden adalah setiap pemohon/pengguna layanan yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta. Responden diminta untuk mengisi survei kepuasan masyarakat secara elektronik, meskipun tidak semua responden berkenan mengisi survei dikarenakan keterbatasan pengetahuan teknis dan kesibukannya.

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. Unsur penilaian survei meliputi 9 unsur pelayanan.

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 berbasis elektronik dimana setiap responden yang telah mendapatkan pelayanan diarahkan mengisi formulir online dengan menggunakan smartphone masing-masing responden, 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. Maklumat Pelayanan, adalah suatu pernyataan kesanggupan dan kewajiban pihak penyelenggara untuk dapat melaksanakan pelayanannya sesuai dengan standar tertentu.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat *offline* dengan *icon smiley* dirasa kurang mengenai sasaran karena dari ke-9 (sembilan) pertanyaan tersebut diwujudkan dalam 1 (satu) *icon smiley* sehingga petugas kesulitan menganalisa di pelayanan bagian mana yang dirasa masih kurang. Aplikasi secara *offline* tadi kemudian diganti secara *online* mulai bulan Mei 2019 dan model pertanyaan berbasis *icon smiley* tidak lagi dipergunakan. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat dapat diakses melalui laman <http://jogja-terpadu.kemenkumham.go.id/sipuas/>.



Gambar Aplikasi IKM Secara Online

F. Hasil Yang Dicapai

Berdasarkan survei terhadap 123 responden yang telah dilakukan selama Triwulan II Tahun 2020 (April – Juni 2020) atas Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik pada kategori SANGAT BAIK yang ditunjukkan dengan perolehan Skor Indeks Kepuasan Pengguna Layanan/Stakeholders sebesar **93,5** dengan mutu pelayanan **A**. Rincian survei terlampir

G. Kesimpulan

Hasil dari survei kepuasan masyarakat Triwulan II Tahun 2020 dapat disimpulkan hal sebagai berikut :

1. 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 triwulan II Tahun 2020 berada pada interval 81,26 – 100. Ini dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan adalah **SANGAT BAIK** dengan mutu pelayanan adalah **A**.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil 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, 07 Juli 2020

Kabag Program dan Humas,

F. SURYA KUMARA

NIP. 19671210 198702 1 001

Lampiran :

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TRIWULAN II TAHUN 2020**

Jenis Pelayanan	Unsur Pelayanan								
	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya / Tarif	Produk Spesifikasi	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Pengaduan
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta	4	3	3	4	4	3	4	4	4
Merek	4	4	3	3	4	4	4	3	4
Merek	4	3	3	4	3	4	4	3	3
Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	3	3	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta	4	3	4	3	3	4	3	4	4
Merek	4	4	4	3	3	4	3	3	3
Merek	3	4	3	3	4	4	3	4	3
Merek	3	4	3	4	4	3	4	3	4
Merek	4	4	3	4	4	4	3	3	4
Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Merek	3	3	4	3	4	4	3	4	4
Merek	3	3	4	4	4	4	3	4	3
Merek	4	3	3	4	3	4	4	3	4
Hak Cipta	3	3	4	3	4	3	4	4	3
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta	3	3	4	4	3	4	3	4	3
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Jenis Pelayanan	Unsur Pelayanan								
	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya / Tarif	Produk Spesifikasi	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Pengaduan
Merek	4	3	4	3	3	4	3	3	4
Hak Cipta	3	4	3	4	4	3	4	4	4
Merek	4	4	4	3	3	4	3	3	4
Merek	4	4	4	3	4	4	3	3	4
Merek	4	4	3	3	4	4	4	3	4
Merek	3	4	3	3	4	4	3	3	4
Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	3	4	3	4	3	4	4	3
Hak Cipta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Merek	3	4	4	4	4	4	3	3	4
Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	3	4	3	4	3	4	4	3
Merek	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	3	3	4	3	3	3
Merek	3	4	3	3	4	4	3	4	3
Merek	3	4	3	4	4	3	4	3	4
Merek	4	4	3	4	4	4	3	3	4
Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Merek	3	3	4	3	4	4	3	4	4
Merek	3	3	4	4	4	4	3	4	3
Merek	4	3	3	4	3	4	4	3	4
Merek	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta	3	4	4	3	4	4	3	3	4
Merek	4	4	4	4	3	4	4	4	4

Jenis Pelayanan	Unsur Pelayanan								
	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya / Tarif	Produk Spesifikasi	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Pengaduan
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	3	3	4	4	4	3	4	4
Hak Cipta	3	3	4	3	4	3	4	4	4
Hak Cipta	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	3	3	4	4	4	3	4	4
Merek	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Merek	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	3	3	4	3	3	3
Merek	3	4	3	3	4	4	3	4	3
Merek	3	4	3	4	4	3	4	3	4
Merek	4	4	3	4	4	4	3	3	4
Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Merek	3	3	4	3	4	4	3	4	4
Merek	3	3	4	4	4	4	3	4	3
Merek	4	3	3	4	3	4	4	3	4
Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Merek	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Merek	4	4	4	3	3	4	3	3	3
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	3	4	4	4	3	3	4
Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Jenis Pelayanan	Unsur Pelayanan								
	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya / Tarif	Produk Spesifikasi	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Pengaduan
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	3	3	4	3	4	4	3	4
Merek	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Merek	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta	3	4	4	3	3	4	4	4	4
Merek	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Merek	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	3	3	4	3	3	3
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	3	4	4	4	3	3	4
Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	3	3	4	3	4	4	3	4
Merek	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Jenis Pelayanan	Unsur Pelayanan								
	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya / Tarif	Produk Spesifikasi	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Pengaduan
Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	3	3	4	3	3	3
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	3	4	4	4	3	3	4
Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	3	3	4	3	4	4	3	4
Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pemasyarakatan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	3	4	4	4	3	3	4
Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Jenis Pelayanan	Unsur Pelayanan									
	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya / Tarif	Produk Spesifikasi	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Pengaduan	
ΣNilai/unsur	463	466	456	466	458	483	459	460	475	
NRR/Unsur	3,76	3,79	3,71	3,79	3,72	3,93	3,73	3,74	3,86	
NRR tertimbang/unsur	0,41	0,42	0,41	0,42	0,41	0,43	0,41	0,41	0,42	
IKM Unit Pelayanan	ΣNRR tertimbang/unsur x 25 = 3,74 x 25									93,5

Kesimpulan Survei:

IKM Unit Pelayanan dengan nilai **93,5 (Sangat Baik/A)**

