



**KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



LAPORAN SURVEI

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS DATA INDEKS PERSEPSI KORUPSI DAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IPK-IKM)
TRIWULAN IV TAHUN 2021**

**LAPORAN SURVEI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS DATA INDEKS PERSEPSI KORUPSI DAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT (IPK-IKM) DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN
HAM DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TRIWULAN IV TAHUN 2021**

A. Pendahuluan

1. Umum

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi Pelayanan Hukum, Pemasyarakatan, dan Keimigrasian, saat ini belum maksimal. Hal tersebut dapat diketahui melalui data aplikasi survei 3AS. Ditambah lagi masyarakat yang semakin dinamis mengajukan tuntutan kepada pemerintah melalui media sosial, sehingga berpotensi memberikan dampak kurang baik terhadap citra pelayanan publik dan, akibatnya dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Dalam rangka menjaring persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, mewajibkan penyelenggara pelayanan untuk melakukan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan.

Evaluasi tersebut antara lain dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dan persepsi korupsi kepada pengguna layanan, pada saat ini sudah memasuki tahun ke 2 pelaksanaannya. Dengan melakukan survei yang benar sesuai dengan petunjuk dan pelaksanaan dapat memberikan gambaran tinggi atau rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik.

Dalam rangka mendukung hal tersebut pada tahun 2021 Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta melakukan kegiatan monitoring hasil survei pada layanan publik yang diselenggarakan disertai rekomendasi. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap hasil rekomendasi tersebut dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Mengetahui keberhasilan pelaksanaan rekomendasi yang telah diberikan;
- b. Mengetahui kendala bidang/bagian/divisi dalam melaksanakan rekomendasi;
- c. Memberikan rekomendasi yang lebih efektif dan efisien.

3. Ruang Lingkup

Laporan monitoring terhadap unsur terendah dari IKM-IPK Triwulan IV Tahun 2021 dan pelaksanaan survei.

4. Dasar

Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Data Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IPK- IKM) Tahun 2021, Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM.

B. Kegiatan yang dilaksanakan

Survei dilaksanakan pada tanggal 1 sampai dengan 31 Oktober dan 1 sampai dengan 30 November 2021 dengan metode QR code (scan pada papan dengan menggunakan aplikasi smartphone) dan membagikan link survei kepada responden (pengguna layanan yang telah mendapatkan pelayanan). Survei tersebut diisikan secara mandiri oleh responden dan pelaksana survei hanya memandu responden apabila dibutuhkan memberikan penjelasan terkait pernyataan survei yang belum jelas.

C. Hasil yang dicapai

Hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan persepsi anti korupsi periode Triwulan IV Tahun 2021 yakni perbaikan kualitas pelayanan publik, kompetensi petugas pelayanan, kecakapan dalam penanganan pengaduan, peremajaan sarana prasarana, inovasi mekanisme permohonan pelayanan, dan optimalisasi penggunaan perangkat teknologi informasi. Rincian hasil survei dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Survei IPK-IKM Triwulan IV 2021

Indikator	Oktober	November	Rata-rata
Nilai IKM Kumulatif	19,28	19,48	19,38
Nilai IPK Kumulatif	14,62	14,66	14,64
Responden	65	41	53
Informasi	19,12	19,63	19,38
Persyaratan	19,31	19,49	19,4
Prosedur/Alur	19,4	19,71	19,56
Waktu Penyelesaian	19,17	19,71	19,44
Tarif/Biaya	19,35	19,34	19,35
Sarana Prasarana	19,08	19,34	19,21
Respon	19,45	19,27	19,36
Konsultasi dan Pengaduan	19,35	19,34	19,35
Diskriminasi	14,45	14,62	14,54
Kecurangan	14,69	14,62	14,66
Gratifikasi	14,76	14,67	14,72
Pungli	14,69	14,73	14,71
Calo	14,52	14,67	14,6

Catatan: Nilai Maksimal Unsur IKM 20 dan Nilai Unsur IPK 15

Tabel 1 menggambarkan skor dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Perilaku Anti Korupsi (IPK) periode Triwulan IV Tahun 2021. Berdasarkan data tersebut, terdapat nilai yang terendah pada unsur IKM dan IPK pada Triwulan IV ini:

Unsur nilai IKM:

1. Sarana Prasarana (rata-rata 19,21)
2. Tarif/Biaya (rata-rata 19,35)
3. Konsultasi dan Pengaduan (rata-rata 19,35)

Unsur nilai IPK:

1. Diskriminasi (rata-rata 14,54)
2. Calo (rata-rata 14,6)

3. Kecurangan (rata-rata 14,66)

Berdasarkan data di atas, terhadap unsur tersebut perlu adanya perbaikan antara lain:

a) Kepuasan Masyarakat

1. Kantor Wilayah dalam hal ini bidang terkait pelayanan perlu melakukan sosialisasi dan edukasi yang baik kepada pengguna aplikasi/sistem yang dikembangkan oleh unit utama. Perlu dievaluasi kembali sarana pelayanan yang kurang lengkap untuk disediakan oleh bidang terkait (misal: perangkat komunikasi, perangkat media informasi, atau sarana pendukung lainnya).
2. Memperjelas tarif/biaya yang tertera pada banner/poster/layar informasi. Petugas pelayanan menyampaikan tarif/biaya dengan jelas dan mudah dipahami oleh pengguna layanan/masyarakat, konfirmasi apakah pemohon sudah jelas dengan informasi yang disediakan/disampaikan.
3. Perlunya mengevaluasi kinerja petugas pelayanan, dari permohonan informasi maupun pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan/masyarakat. Petugas pelayanan perlu lebih responsif, menanggapi sesuai dengan kebutuhan masyarakat/pengguna layanan, serta mengembangkan pengetahuan dan komunikasi publik. Apabila terjadi kendala yang perlu ditangani lebih lanjut oleh atasan, sampaikan kepada atasan sesegera mungkin untuk berkoordinasi dengan bagian/bidang terkait atau yang lebih berwenang memberikan tanggapan.

b) Perilaku Anti Korupsi

1. Memberikan pelayanan yang ramah dan profesional sesuai dengan SOP dan ketentuan lainnya, serta tidak membedakan pengguna layanan dari jenis kelamin, umur, maupun jabatannya. Optimalisasikan penggunaan sistem antrian dan memberikan informasi yang akurat kepada pengguna layanan berkaitan dengan mekanisme pelayanan.
2. Perlunya keterbukaan informasi terkait jenis layanan dan mekanismenya yang sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal, serta mengedukasi pengguna layanan bahwa kantor wilayah bebas pungli dan calo.

3. Perlunya petugas pelayanan menginformasikan kepada pengguna layanan/masyarakat, bahwa pelayanan sudah sesuai dengan SOP dan regulasi yang berlaku, termasuk menyampaikan biaya (sesuai dengan peraturan terkait), jangka waktu penyelesaian, dan dokumen yang digunakan sebagai persyaratan secara detail.

D. Penutup

Berdasarkan hasil survei IPK-IKM Triwulan IV pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta, telah ditetapkan rekomendasi perbaikan bagi bagian/divisi terkait, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam memenuhi keinginan masyarakat yang semakin dinamis, sudah baik harus lebih baik lagi. Sehingga predikat WBK-WBBM dapat diraih oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta di tahun 2021 ini.

Yogyakarta, 1 Desember 2021
Ketua Tim,



Purwanto
NIP. 196612011988031001

LAMPIRAN

