



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN TAHUN 2020





RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban telah menetapkan kepuasan masyarakat sebagai indikator dalam mengukur atau menilai kinerja pelayanan pada Perjanjian Kinerja LPSK Tahun 2020. Survey indeks kepuasan masyarakat tahun 2020 telah dilaksanakan selama 6 bulan oleh Unit Pengawasan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban. Survei dilaksanakan terhadap 280 responden yang dilayani dalam hal pemenuhan hak saksi dan korban. Para responden yang dijadikan sampel terdiri atas berbagai kasus yang ditangani oleh LPSK seperti Korban Kekerasan Seksual 131 orang, Korban Pelanggaran HAM Berat 97 orang, Terorisme 30 orang, Saksi Tindak Pidana Korupsi 4 orang, Penyiksaan 8 orang dan Pidana umum lainnya 10 orang.

Dari hasil survei yang dilaksanakan diperoleh hasil rata-rata nilai indeks sebesar **3.24** dengan nilai SKM pelayanan pemenuhan hak saksi dan korban sebesar **80.99** naik sebesar +2.44 dibandingkan nilai SKM 2019 sebesar 78.55. Berikut hasil indeks kepuasan masyarakat dari 13 unsur yang ditanyakan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3.01	KURANG BAIK
2	Prosedur	2.59	TIDAK BAIK
3	Prosedur Perpanjangan	2.76	KURANG BAIK
4	Kecepatan Waktu Pelayanan Permohonan	2.47	TIDAK BAIK
5	Kecepatan Waktu Pelayanan Perlindungan	2.90	KURANG BAIK
6	Kesesuaian Layanan	3.04	KURANG BAIK
7	Manfaat Layanan	3.32	BAIK
8	Kompetensi Pelaksana	3.11	BAIK
9	Perilaku Pelaksana	3.38	BAIK
10	Respon Terhadap Pengaduan/Keluhan Anda	3.18	BAIK
11	Gratifikasi	4.00	SANGAT BAIK
12	Pungutan Biaya/Tarif	4.00	SANGAT BAIK
13	Sarana dan Prasarana	3.57	BAIK

Atas hasil capaian tersebut maka kiranya perlu kerja keras dan komitmen dari seluruh jajaran LPSK untuk meningkatkan layanan terutama untuk unsur yang masuk kategori **“Tidak baik” menjadi “baik”**, sedangkan terhadap unsur-unsur penilaian yang masih berada dibawah rata-rata indeks perlu ditingkatkan dan perlu ditinjau ulang terkait peraturannya maupun pelaksanaannya.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN&RB) selalu mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan Inovasi Pelayanan Publik. Dalam memberikan pelayanan publik maka setiap penyelenggara negara harus dapat membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan, seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Hal tersebut melatarbelakangi semangat lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Dalam kerangka pelayanan publik, Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban sebagai Lembaga Negara yang memiliki kewenangan memberikan perlindungan dan bantuan kepada saksi dan korban dalam sistem peradilan pidana berupaya secara konsisten untuk memberikan pelayanan kepada saksi dan korban seoptimal mungkin. Hal itu diwujudkan agar tercapainya Visi LPSK yakni “Terwujudnya Indonesia Maju yang Berdaulat Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong” serta Misi organisasi LPSK yang salah satunya adalah “Meningkatkan kapasitas kelembagaan LPSK yang modern dan profesional”.

Maka demi mewujudkan pelayanan publik yang optimal, sudah selayaknyalah LPSK melakukan evaluasi dan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan perlindungan dan bantuan yang telah diberikan kepada para saksi dan/atau korban selama menjadi terlindung LPSK. Survei Kepuasan Masyarakat sangat penting dilakukan oleh LPSK untuk mengukur sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang selama ini dilakukan oleh LPSK, sehingga hasil dari survei kepuasan masyarakat tersebut dapat dijadikan *feedback* bagi LPSK dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang belum optimal. Survei kepuasan masyarakat tersebut harus dilakukan secara



kontinyu dan berkesinambungan agar setiap tahun LPSK dapat mengetahui trend kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh LPSK.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, LPSK berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi saat ini telah menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Instansi Pemerintah yaitu sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kemudian pedoman penyusunan tersebut diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 dan kembali disempurnakan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Dengan berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 maka LPSK di tahun 2020 ini berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat ini akan menghasilkan sebuah indeks kepuasan masyarakat yang dapat dipersepsikan sebagai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban tahun anggaran 2020. Survei ini dilakukan dengan menggunakan penyebaran kuesioner yang berisi berbagai daftar pertanyaan yang sifatnya tertutup. Berbagai jawaban dari pertanyaan para terlindung



kemudian diolah dan dilakukan analisa sesuai dengan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik (Permenpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014). Kuesioner SKM ini juga telah dievaluasi dan mendapatkan nomor identitas rujukan BPS dengan nomor S-19.0000.003. Diharapkan dengan diketahuinya nilai kepuasan terlindung maka LPSK dapat melakukan peningkatan terhadap mutu pelayanannya dan upaya perwujudan terhadap pencapaian visi dan misi LPSK.

B. Rumusan Masalah

Dalam proses penetapan kinerja LPSK tahun 2020 telah disusun beberapa indikator kinerja yang terangkum dalam 4 sasaran strategis. Sasaran strategis pertama dalam perjanjian kinerja LPSK 2020 adalah “Terwujudnya pelayanan yang prima dalam memberikan layanan perlindungan terhadap saksi pelaku, pelapor dan ahli yang aman, nyaman, bebas dari rasa takut” dan “Terwujudnya pelayanan yang prima dalam memberikan layanan bantuan medis, rehabilitasi psikososial dan psikologis terhadap korban tindak pidana”. Salah satu Indikator Kinerja pada sasaran strategis pertama adalah “Indeks Kepuasan Masyarakat” untuk tahun 2020 ini memiliki target nilai SKM sebesar 83,5%. Indikator Penetapan Kinerja menjadi dasar untuk menilai tingkat kinerja LPSK dalam kurun waktu tertentu, sehingga penting bagi LPSK untuk mengukur sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat (terlindung) dan analisa mendalam terhadap pendapat masyarakat dalam upaya melakukan peningkatan layanan perlindungan maupun bantuan terhadap saksi dan korban.

C. Maksud, Tujuan dan Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

1. Maksud

Maksud dari dibuatnya laporan analisis survei kepuasan masyarakat LPSK ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan terlindung (Saksi dan Korban) LPSK dalam aktivitas layanan penerimaan permohonan, perlindungan dan bantuan yang telah diberikan.

2. Tujuan

Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan terlindung LPSK untuk dijadikan bahan acuan bagi peningkatan layanan penerimaan permohonan, perlindungan dan bantuan kepada saksi dan korban.



3. Manfaat

- a. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan perlindungan dan bantuan bagi saksi dan/atau korban oleh LPSK sehingga dapat ditempuh langkah-langkah untuk perbaikan.
- b. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan LPSK (Biro Penerimaan Permohonan dan Biro Pemenuhan Hak Saksi dan Korban) secara periodik.
- c. Sebagai bahan masukan kebijakan pimpinan LPSK dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat Terlindung LPSK Tahun 2020 adalah melingkupi ruang lingkup survei yang telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tersebut telah ditetapkan 9 unsur pelayanan, kemudian diadaptasi oleh LPSK ke dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat LPSK menjadi 11 unsur yang 'relevan', 'valid' dan 'reliabel', sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat LPSK yaitu :

1. **Persyaratan**, yaitu : syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur**, yaitu : tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Kesesuaian Pelayanan**, yaitu: hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
4. **Waktu Pelayanan**, yaitu : jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. **Kompetensi Pelaksana**, yaitu : kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
6. **Perilaku Pelaksana**, yaitu : sikap petugas dalam memberikan pelayanan.



7. **Penanganan Pengaduan**, saran dan masukan, yaitu : tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
8. **Biaya/Tarif**, yaitu : ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
9. **Gratifikasi**, yaitu : imbalan/uang/barang kepada petugas LPSK ketika memberikan pelayanan.
10. **Sarana/Prasarana**, yaitu : sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

E. Tinjauan Pustaka dan Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan definisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan dalam angka skala 1 sampai 4.

Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparat penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan unit pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi tentang Saksi dan Korban diterjemahkan didalam bab ketentuan umum Pasal 1 UU Nomor 13 Tahun 2006 bahwa saksi adalah orang yang dapat memberikan keterangan guna kepentingan penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan di sidang pengadilan tentang suatu perkara pidana yang ia dengar sendiri, ia lihat sendiri, dan/atau ia alami sendiri. Sedangkan korban adalah seseorang yang mengalami penderitaan fisik, mental, dan/atau kerugian ekonomi yang diakibatkan oleh suatu tindak pidana.



Dasar hukum yang menjadi petunjuk dalam pelaksanaan survei kepuasan terlindung (Saksi dan Korban) Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban Tahun 2020 adalah;

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

F. Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat dan Metode Analisa

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di LPSK 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 dengan menggunakan kuesioner dan wawancara tatap muka.



1. Persiapan

a. Pembentukan Tim Pelaksana

Pembentukan Tim Kegiatan Survei Kepuasan Terlindung yang terdiri atas ketua dan anggota sebagai berikut:

Pengarah	: Drs. Hasto Atmojo Suroyo, M. Krim
Penanggungjawab	: Dr. Achmadi, S. IK., MAP
Ketua	: Susilaningtyas, SH
Sekretaris	: Dr. Ir. Noor Sidharta, MH., MBA
Anggota	1. Aris Fajari Teguh Nugroho, S. IP., MAP 2. Wardatul Mufidah, S. E 3. Edgard Putera Geerard, S. T 4. Tiara, S. Psi 5. Indi Meilina

b. Penyusunan Kuesioner

Dalam pengambilan data SKM digunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bagian dari kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas responden meliputi nama, usia, alamat dan jenis pelayanan yang didapatkan dari LPSK, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian II: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas 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**.

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Jumlah Responden

Jumlah sampel atau responden dipilih secara acak ditentukan berdasarkan populasi penerima layanan pada tahun 2020, sedangkan lokasi survei ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing kasus yang ditangani oleh LPSK diantaranya adalah wilayah Jawa Barat, Jawa Tengah, Daerah Istimewa Yogyakarta, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Lampung, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Nusa Tenggara Timur, Nusa Tenggara Barat, Bali dan Sulawesi Utara. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, jumlah responden terpilih ditetapkan menggunakan tabel sampel **Morgan & Krejcie** sebagai berikut:

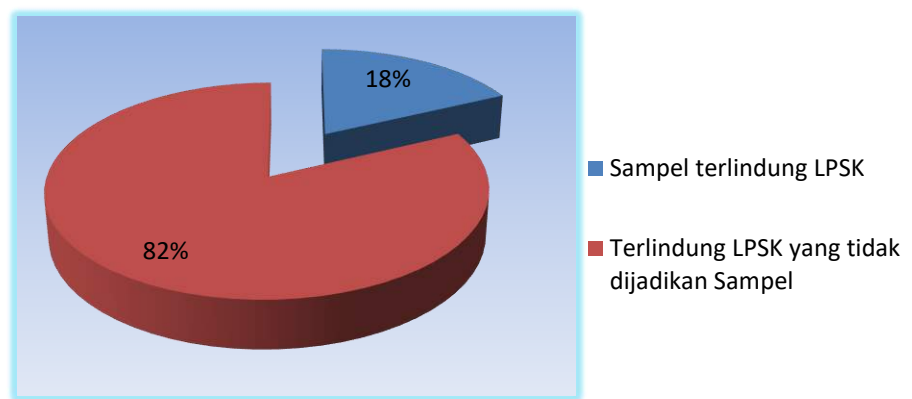
Tabel 1. Tabel Sampling Survei SKM 2020 (*Morgan and Krejcie*)

Populasi (N)	Jumlah Sampel
900	269
950	274
1000	278
1100	285
1200	291

Dengan perkiraan penerima layanan LPSK tahun 2020 adalah sekitar 950-1.000 terlindung, maka berdasarkan tabel sampel **Morgan & Krejcie** tersebut di atas, banyaknya responden yang dijadikan sampel dalam survei kepuasan terlindung LPSK tahun 2020 adalah minimal sebanyak 280 orang. Sampai dengan disusunnya laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini, telah berhasil dikumpulkan sebanyak 280 kuesioner, yang artinya telah memenuhi syarat minimal untuk jumlah sampel yang diperlukan berdasarkan tabel Morgan & Krejcie. Menurut Suharsimi Arikunto, “apabila

subjeknya kurang dari seratus, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi, tetapi jika jumlah subjek besar, dapat diambil antara 10-15% atau lebih". Atas dasar pendapat ahli tersebut, jumlah sampel SKM LPSK adalah 280 responden atau setara dengan 18% dari total populasi, sehingga dapat dikatakan sudah memenuhi syarat.

Data Terlindung LPSK yang dijadikan Sampel



2. Pelaksanaan Survei

a. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di wilayah hukum perkara dan dilakukan pada bulan Maret hingga Desember 2020. Penyebaran Kuesioner dilakukan terhadap seluruh sampel responden yang diambil dan berdasarkan wilayah yang telah ditentukan sebelumnya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan bahan-bahan berupa daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya untuk diisi dengan jawaban seperlunya. Dalam hal ini kuisisioner akan dibagikan kepada sampel terlindung LPSK yang telah mendapatkan layanan LPSK.



b. Pengolahan Data

Metode pengolahan data survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh LPSK di tahun 2020 ini menggunakan **Metode Skala Likert**. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{13} = 0.0769$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$



Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sbb :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Internal Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 10,00	A	Sangat Baik

c. Perangkat Pengolahan

Data entry dan penghitungan indeks dilakukan dengan sistem komputerisasi yaitu dengan program excel.

d. Metode Analisa

Analisa yang dilakukan menggunakan pendekatan analisis statistika deskriptif dimana statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data yang sudah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

3. Pelaporan

Hasil akhir dari kegiatan Penyusunan Kepuasan Masyarakat ini berupa Laporan Akhir, disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan akuntabilitas atas biaya yang telah dikeluarkan oleh Negara.

BAB II

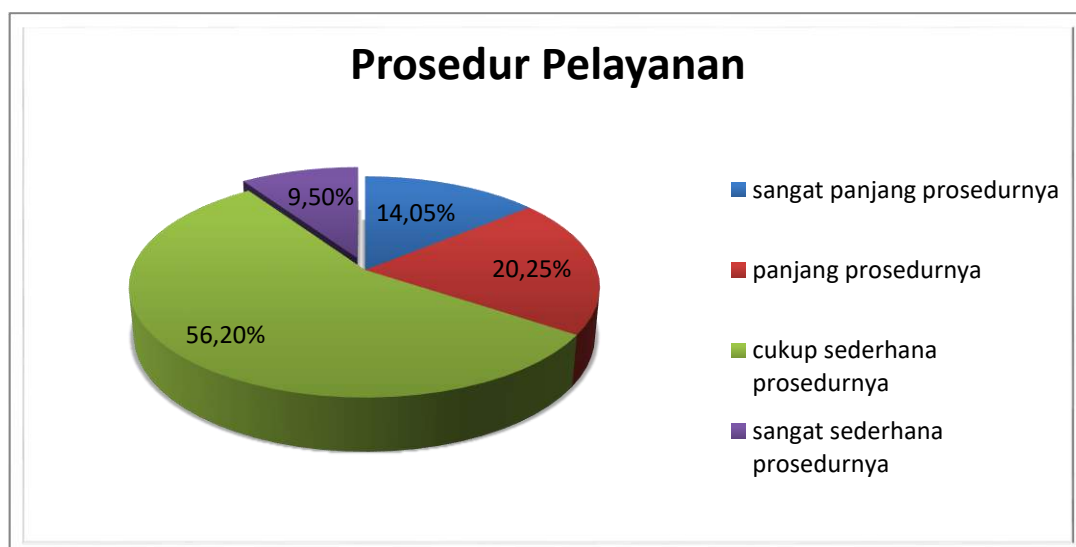
HASIL SURVEI

A. Hasil Pengolahan Jawaban Kuesioner Terlindung LPSK Terhadap Pertanyaan Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan data kuesioner yang telah tersebar ke 280 responden/terlindung (Saksi dan Korban) yang dijadikan sampel dalam survei ini, maka diperoleh data bahwa terlindung LPSK memiliki pendapat bermacam-macam mengenai penilaian terhadap setiap unsur pelayanan LPSK. Terlindung LPSK yang dimintakan penilaiannya terhadap pelayanan LPSK adalah tersebar di berbagai Kota antara lain Pemalang, Medan, Tegal, Samarinda, Yogyakarta, Subang, Bekasi, Banjarmasin, Cirebon, Bandung, Aceh, Bali, Blora, Lombok, Yogyakarta, Semarang, Manado, Lampung dan Padang. Hasil pengolahan data kuesioner survei kepuasan masyarakat LPSK tahun 2020 terhadap setiap unsur pernyataan adalah sebagai berikut :

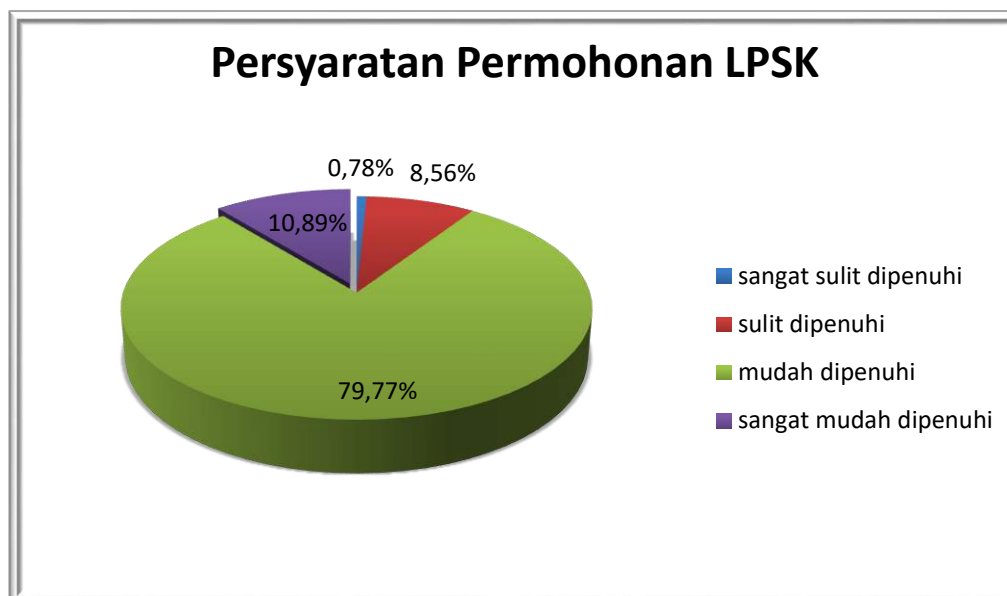
1. Prosedur

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 242 responden/terlindung LPSK mengenai pernyataan tentang prosedur yakni pemahaman responden tentang kemudahan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan LPSK adalah sebagai berikut: jawaban sangat panjang prosedurnya 34, panjang prosedurnya 49, cukup sederhana prosedurnya 136, dan sangat sederhana prosedurnya 23.



2. Persyaratan

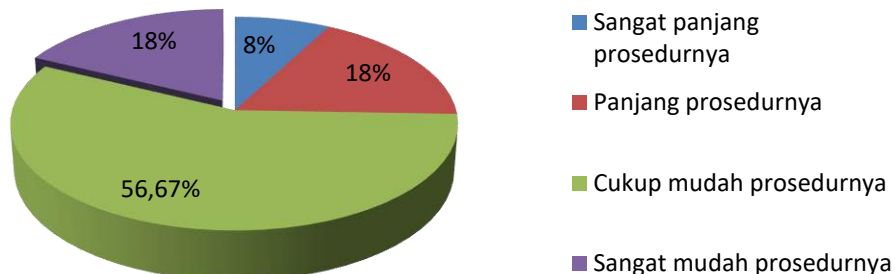
Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa Jawaban 257 responden/terlindung LPSK mengenai pernyataan tentang persyaratan yakni syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan perlindungan dan/atau bantuan dari LPSK adalah sebagai berikut: Sangat sulit dipenuhi 2, sulit dipenuhi 22, mudah dipenuhi 205, dan Sangat mudah dipenuhi 28.



3. Prosedur atau tata cara perpanjangan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 90 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan bagaimana prosedur atau tata cara pengajuan perpanjangan layanan perlindungan dan/atau bantuan di LPSK adalah sebagai berikut : Jawaban Sangat panjang prosedurnya 7, Panjang prosedurnya 16, Cukup mudah prosedurnya 51, dan Sangat mudah prosedurnya 16.

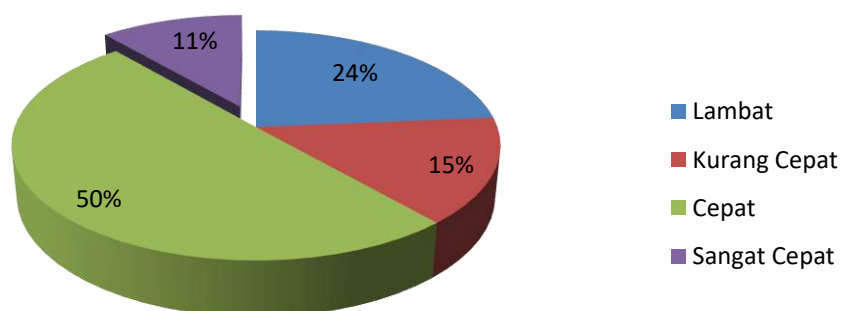
Prosedur Perpanjangan



4. Kecepatan waktu pelayanan permohonan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 275 responden/terlindung LPSK mengenai kecepatan waktu pelayanan permohonan dari mulai pengajuan permohonan hingga mendapatkan keputusan adalah sebagai berikut : Jawaban Lambat 65, Kurang Cepat 41, Cepat 138, dan Sangat Cepat 31.

Kecepatan Waktu Pelayanan Permohonan



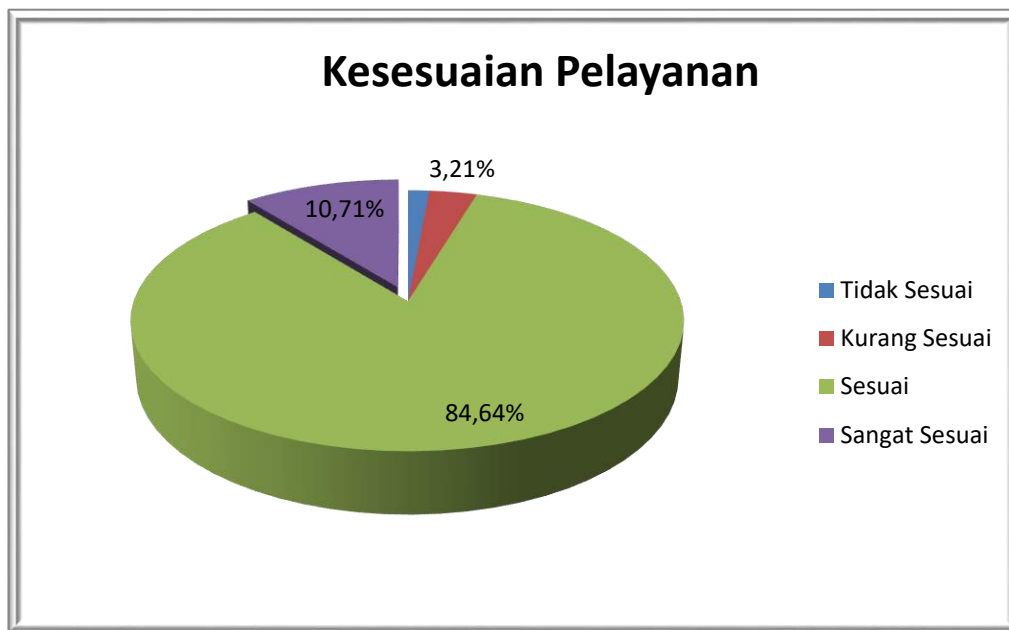
5. Kecepatan Waktu Pelayanan Perlindungan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 265 responden/terlindung LPSK mengenai kecepatan waktu pelayanan perlindungan dan/atau bantuan di lapangan adalah sebagai berikut : Jawaban Lambat 26 , Kurang Cepat 22, Cepat 186, dan Sangat Cepat 31.



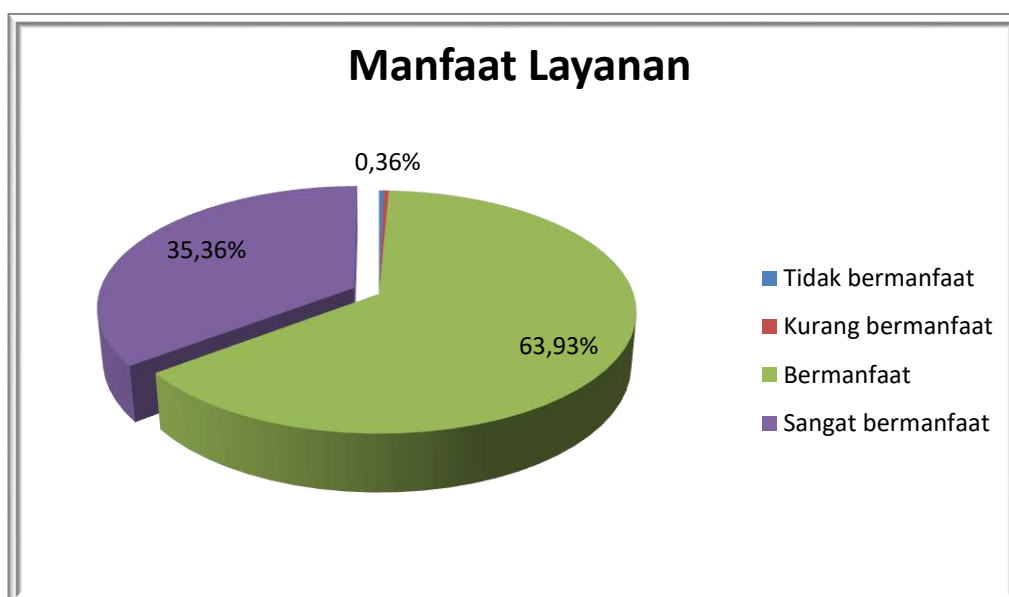
6. Kesesuaian Pelayanan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 280 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan adalah sebagai berikut : Tidak Sesuai 4, Kurang Sesuai 9, Sesuai 237, dan Sangat Sesuai 30.



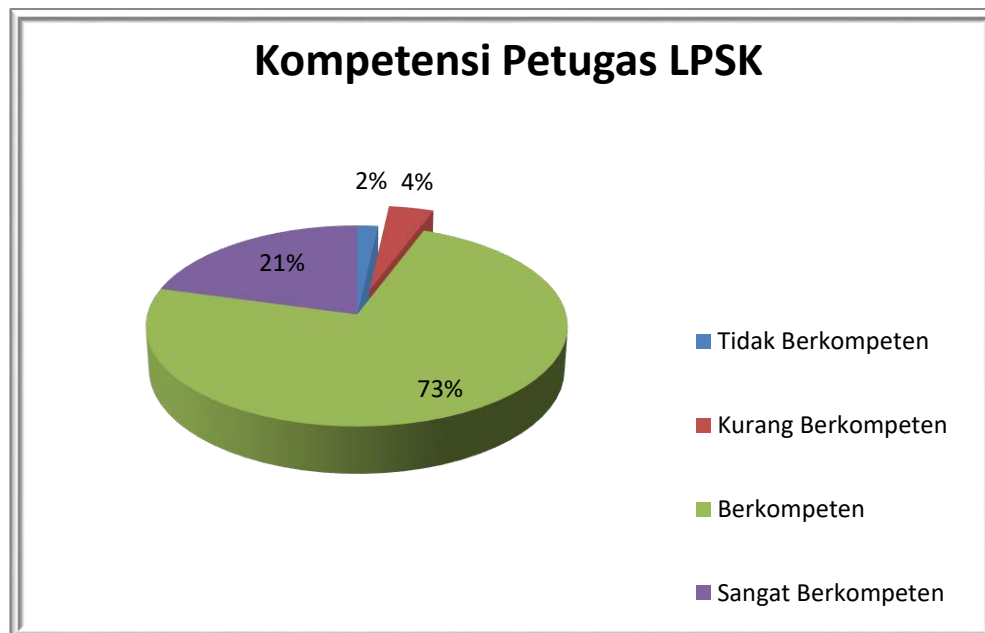
7. Manfaat Layanan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 280 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang 7. Bagaimana manfaat yang diperoleh dari layanan perlindungan dan/atau bantuan yang Anda terima dari LPSK adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak bermanfaat 1, Kurang bermanfaat 1, Bermanfaat 179, dan Sangat bermanfaat 99.



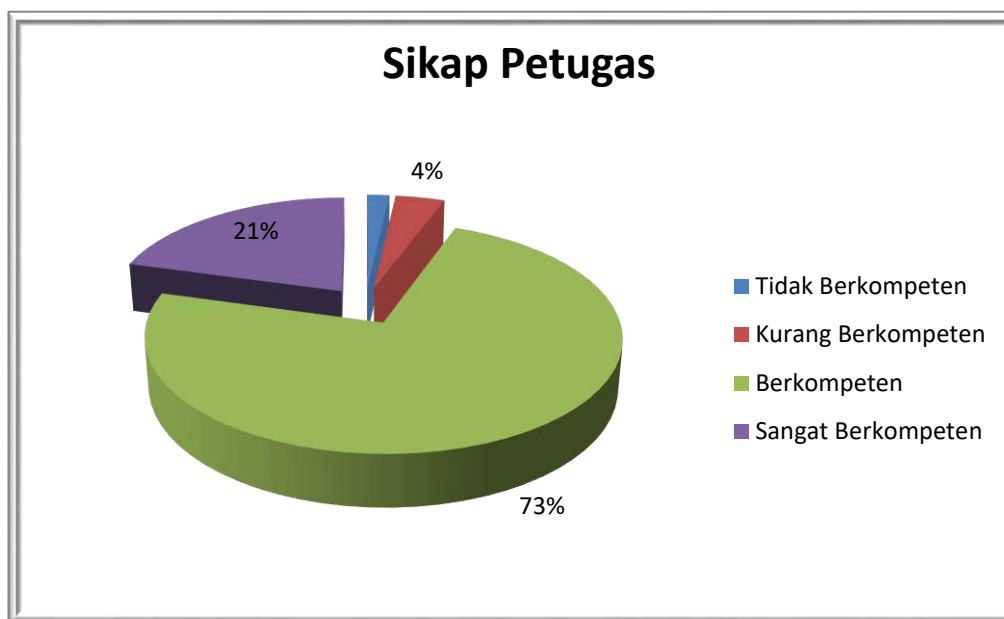
8. Kompetensi Petugas LPSK

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 280 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang 8. Bagaimana kompetensi (pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman) petugas LPSK dalam memberikan layanan perlindungan dan/atau bantuan adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Berkompeten 5, Kurang Berkompeten 11, Berkompeten 206, dan Sangat Berkompeten 58.



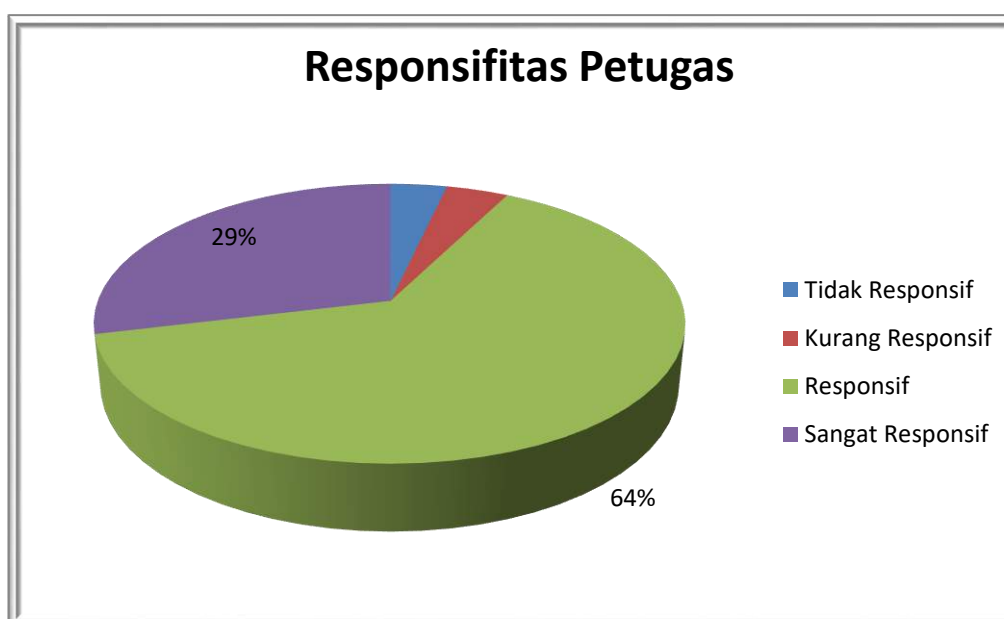
9. Sikap Petugas

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 280 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang bagaimana kompetensi petugas LPSK dalam memberikan layanan perlindungan adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Berkompeten 5, Kurang Berkompeten 11, Berkompeten 206, dan Sangat Berkompeten 58.



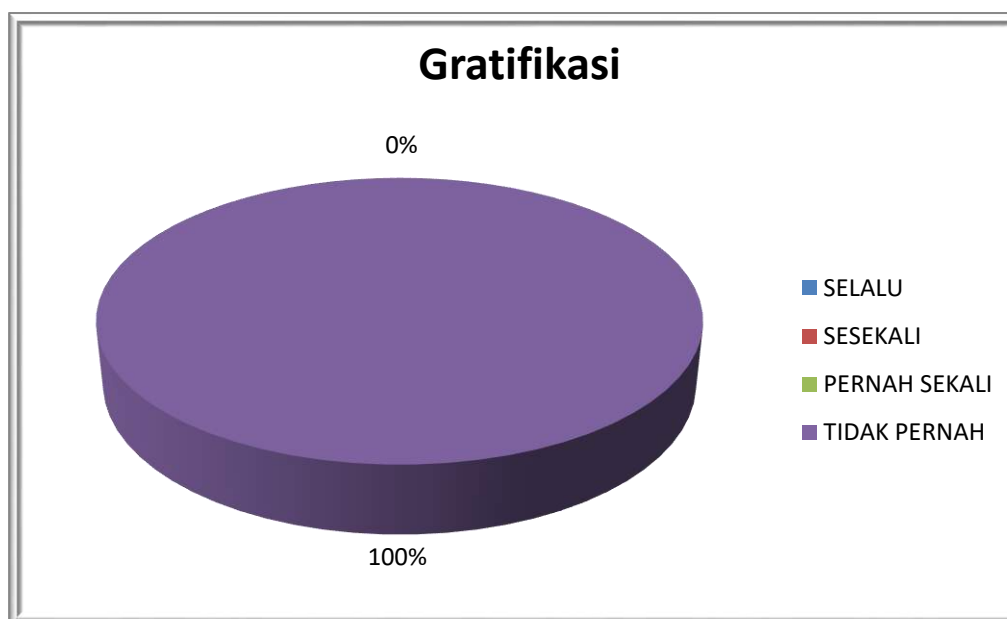
10. Responsifitas Petugas LPSK

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 278 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang bagaimana responsifitas Petugas LPSK dalam menjawab pertanyaan, melayani pengaduan maupun menerima keluhan adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Responsif 10, Kurang Responsif 11, Responsif 177, dan Sangat Responsif 80.



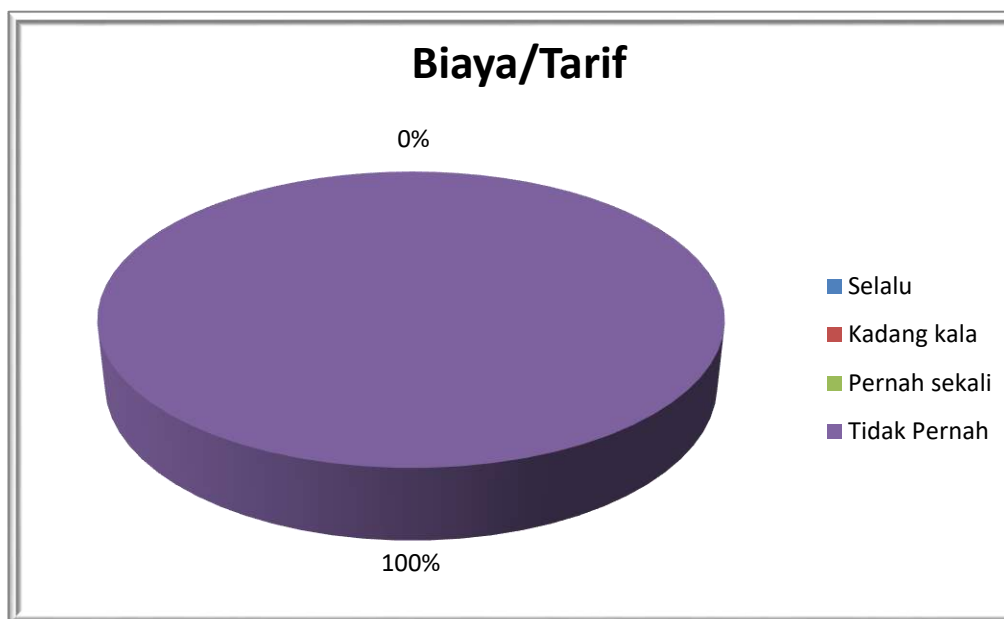
11. Gratifikasi

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 279 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang apakah anda pernah memberikan imbalan/uang/barang kepada petugas LPSK ketika Anda menerima pelayanan perlindungan dan/atau bantuan adalah sebagai berikut Selalu 0, Sese kali (2-3 kali) 0, Pernah Sekali 0, dan Tidak Pernah 279.



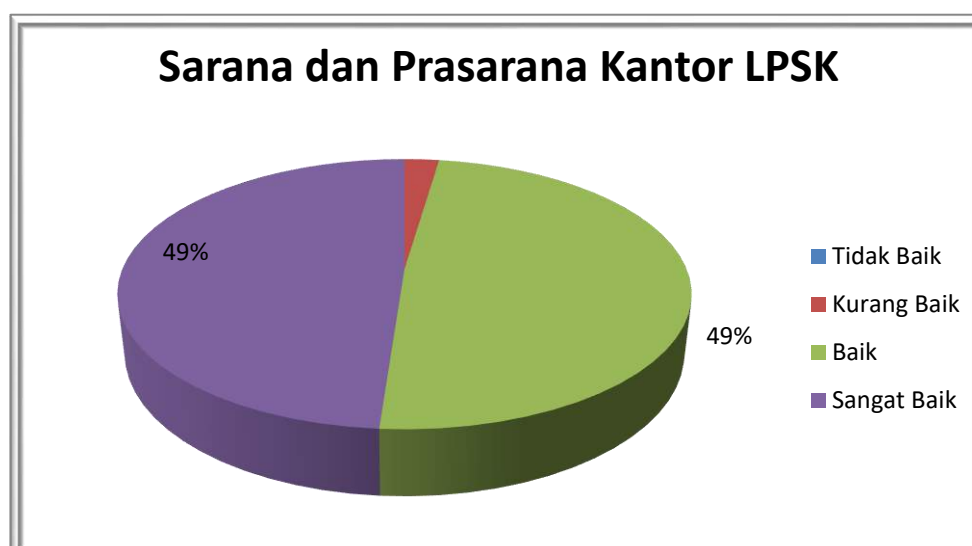
12. Biaya/Tarif

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 279 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan Apakah ada petugas LPSK memungut biaya dalam memberikan pelayanan perlindungan dan/atau bantuan adalah sebagai berikut : Selalu 0, Kurang Kadang kala 0, Pernah 0, dan Tidak Pernah 279.



13. Sarana dan Prasarana Kantor LPSK

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban responden/terlindung yang pernah LPSK mengenai pertanyaan tentang bagaimanakah fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di kantor LPSK adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Baik 0, Kurang Baik 1, Baik 21, dan Sangat baik 21.



**B. Indeks Per Unsur Pelayanan**

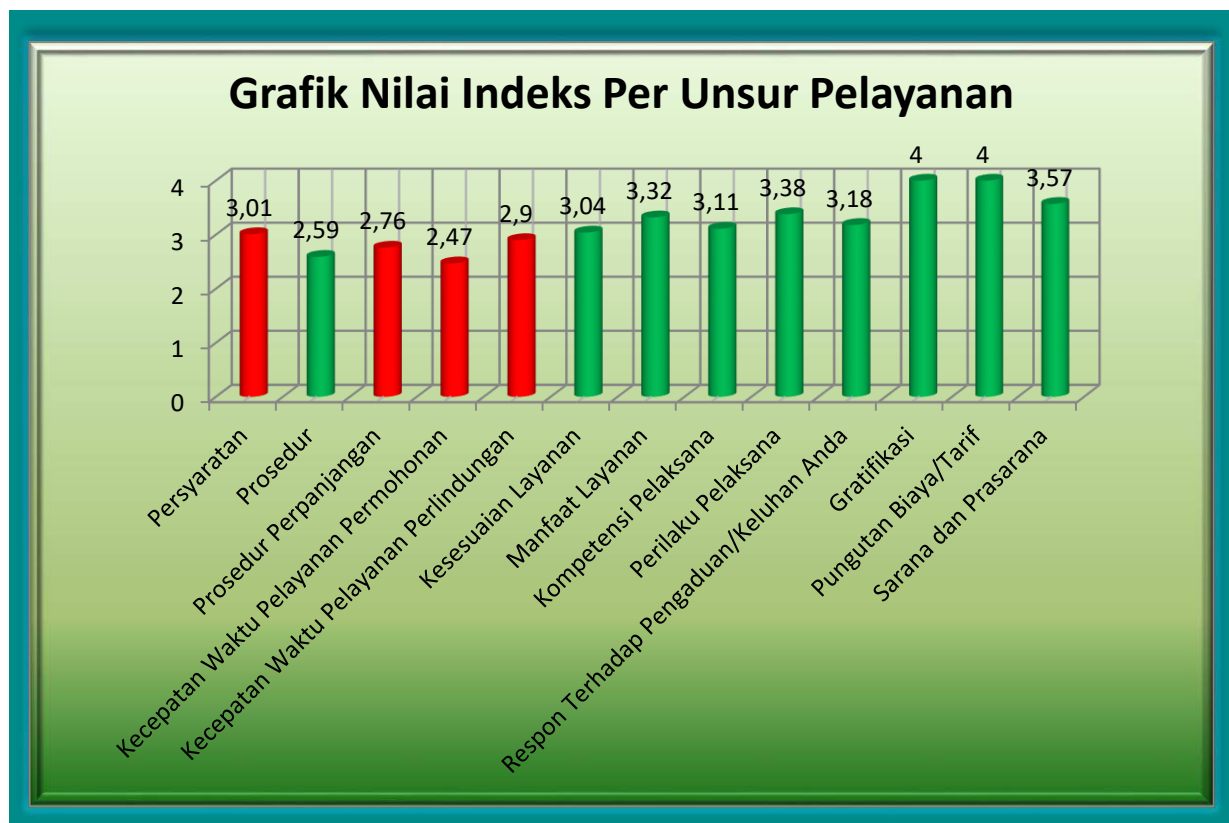
Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan terlindung, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Proses pengolahan data untuk mendapatkan indeks per unsur pelayanan adalah dengan cara menjumlahkan setiap nilai hasil jawaban responden pada setiap unsur pelayanan kemudian hasil penjumlahan setiap nilai pertanyaan dalam unsur tersebut dibagi jumlah seluruh kuesioner yang terisi. Adapun hasil pengolahan data indeks per unsur pelayanan dapat dituangkan dalam tabel 2 berikut :

Tabel 2. Hasil Pengolahan Nilai Indeks Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.01	KURANG BAIK
2	Prosedur	2.59	TIDAK BAIK
3	Prosedur Perpanjangan	2.76	KURANG BAIK
4	Kecepatan Waktu Pelayanan Permohonan	2.47	TIDAK BAIK
5	Kecepatan Waktu Pelayanan Perlindungan	2.90	KURANG BAIK
6	Kesesuaian Layanan	3.04	KURANG BAIK
7	Manfaat Layanan	3.32	BAIK
8	Kompetensi Pelaksana	3.11	BAIK
9	Perilaku Pelaksana	3.38	BAIK
10	Respon Terhadap Pengaduan/Keluhan Anda	3.18	BAIK
11	Gratifikasi	4.00	SANGAT BAIK
12	Pungutan Biaya/Tarif	4.00	SANGAT BAIK
13	Sarana dan Prasarana	3.57	BAIK
Nilai Indeks		3,24	



Nilai SKM	80.99
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK



Dari tabel dan grafik tersebut tercermin bahwa nilai unsur pelayanan paling rendah berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan terlindung adalah nilai unsur kecepatan waktu pelayanan permohonan yaitu memperoleh nilai 2.47 (*dua koma empat tujuh*) dan nilai unsur prosedur pelayanan yaitu memperoleh nilai 2.59 (*dua koma lima sembilan*) yang masuk dalam katagori **“Tidak Baik”**. Sedangkan nilai unsur pelayanan paling tinggi adalah nilai unsur Gratifikasi dengan perolehan nilai adalah 4.00 (*empat koma nol*) yang berarti kinerja unsur pelayanan pada unsur Gratifikasi dan Pungutan Biaya/Tadengan Kategori **SANGAT BAIK** begitu pula dengan unsur pungutan biaya/tarif yang juga mendapat nilai **“SANGAT BAIK”** dengan nilai unsur 4.00 (*empat koma nol*).



C. Indeks Kepuasan Masyarakat/Terlindung LPSK (SKM)

Nilai Indeks Komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu : 0.77 yang diperoleh dari rumus perhitungan bobot nilai rata-rata tertimbang. Maka setelah dilakukan perhitungan sesuai rumus penentuan nilai indeks komposit telah diketahui yaitu nilai indeks komposit (gabungan) setiap unsur pelayanan adalah 3,24 (Tiga Koma Dua Empat).

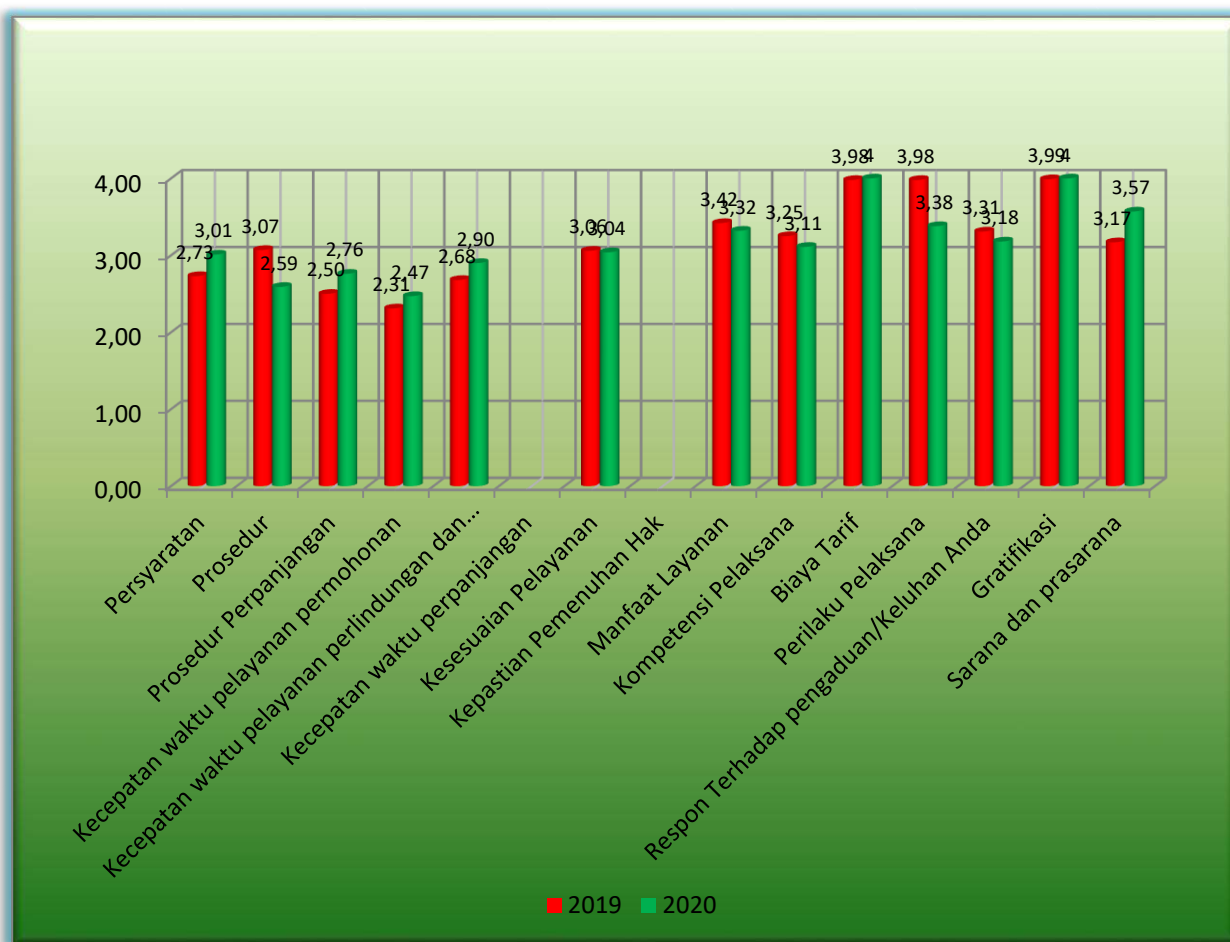
Setelah dilakukan perhitungan Nilai Indeks Komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, maka kemudian melakukan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Maka sesuai dengan rumus yang digunakan diatas, setelah nilai indeks komposit (gabungan) / SKM Unit Pelayanan dikonversi dengan Nilai Dasar maka di dapat Nilai SKM (Indeks Kepuasan Terlindung LPSK) adalah **80.99** Kemudian hasil dari perhitungan nilai konversi SKM tersebut dilakukan interpretasi menggunakan Tabel 1. maka didapat Hasil Mutu Pelayanan terhadap terlindung LPSK adalah **B** yang dapat diartikan dengan **Kategori BAIK**. Nilai SKM 80.99 ini berada di atas performa tahun lalu yakni sebesar 78,55 dan belum memenuhi target perjanjian kinerja tahun 2020 untuk survei kepuasan masyarakat yang ditargetkan sebesar 83,5 atau memiliki capaian 96.99% dari target yang telah ditetapkan.

D. Perbandingan SKM LPSK tahun 2020 dengan SKM LPSK tahun 2019

Survei SKM LPSK 2020 ini telah memasuki tahun ke-enam, sehingga perlu dilakukan perbandingan dengan tahun sebelumnya untuk mengukur maupun menilai kategori mana yang mampu ditingkatkan dan kategori mana yang justru mengalami penurunan.



Perbandingan SKM LPSK antara tahun 2020 dengan tahun 2019 terlihat bahwa peningkatan paling tinggi terlihat pada kategori sarana dan prasarana yang naik dari **3.17** ke **3.57** dan unsur persyaratan permohonan layanan yang naik dari **2.73** ke **3.01**, jika persyaratan layanan mengalami kenaikan, lain halnya untuk prosedur pelayanan justru mengalami penurunan cukup banyak dari **3.07** ke **2.59** dari fakta lapangan penurunan unsur ini sangat dipengaruhi oleh dampak dari covid-19 dimana cukup banyak terlindung yang merasa prosedur pengajuan perlindungan cukup panjang, hal ini disebabkan karena beberapa kasus seperti Pelanggaran HAM Berat yang memerlukan Surat Keterangan Korban yang memerlukan waktu cukup panjang dari Komnas HAM sampai dengan pengajuan ke LPSK.

E. Temuan Lapangan

Dari hasil wawancara terhadap responden secara umum, penerima layanan menilai positif terhadap layanan maupun bantuan yang telah diberikan oleh LPSK dan berharap layanan dari LPSK akan terus dapat diberikan terutama untuk layanan medis dan psikologis terhadap korban baik kasus pelanggaran HAM berat, penganiayaan, maupun kekerasan seksual. Penerima layanan umumnya sepakat bahwa



layanan dari LPSK sangat penting untuk terus disosialisasikan dan diberikan kepada para saksi dan korban tindak pidana maupun kepada masyarakat umum di Indonesia. Namun, ada beberapa hal yang menjadi perhatian para penerima layanan, terutama dalam rangka perbaikan kualitas layanan LPSK agar semakin baik, yakni:

1. Proses prosedur permohonan layanan dari LPSK cukup banyak dikeluhkan oleh terlindung terutama terlindung korban PHB. Perlunya surat keterangan sebagai korban dari Komnas HAM yang menjadi syarat utama pengajuan permohonan di LPSK membuat nilai SKM untuk unsur ini cukup kecil dibandingkan dengan nilai unsur lainnya. Di lain sisi, akibat dampak dari covid-19 membuat operasional kantor selain LPSK tidak berjalan secara optimal.
2. Penurunan kepuasan kecepatan waktu pelayanan permohonan dirasa oleh terlindung karena lamanya proses persetujuan atau keputusan diterimanya permohonan jika dihitung dari awal mengajukan permohonan sampai dengan diputuskan permohonan tersebut.
3. Penerima layanan mengharapkan agar manager kasus lebih komunikatif dalam memberikan pelayanan yakni memberikan informasi atas layanan yang diterima para terlindung, masa layanannya dan masa habis layanan.
4. Penerima layanan terutama untuk korban PHB mengharapkan agar layanan BPJS yang sekarang diterapkan dapat kembali menggunakan sistem Buku Hijau LPSK, karena manfaat yang diterima dengan menggunakan sistem buku hijau dirasa lebih besar jika dibandingkan dengan menggunakan BPJS atau jika menggunakan mekanisme BPJS dapat dicover seumur hidup.
5. Beberapa masalah tentang BPJS dirasa belum *clear* terutama tentang bagaimana peralihan BPJS reguler menjadi BPJS tanggungan LPSK serta peralihan kembali BPJS tanggungan LPSK menjadi BPJS reguler.
6. Terlindung LPSK pada umumnya sangat merekomendasikan LPSK kepada masyarakat yang membutuhkan layanan perlindungan dan/atau bantuan dari LPSK, namun sayangnya untuk terlindung sendiri masih kurang pemahaman yang mendalam tentang tata cara/prosedur maupun kasus-kasus yang bisa ditangani oleh LPSK.



7. Terlindung LPSK yang mendapatkan bantuan fasilitasi proses restitusi berharap agar LPSK dapat membantu untuk mendorong pelaku agar membayarkan ganti kerugian sesuai dengan yang diputuskan dalam persidangan.
8. Terlindung LPSK yang mendapatkan layanan bantuan rehabilitasi psikososial dan bantuan biaya hidup berharap agar LPSK segera merealisasikannya mengingat kondisi perekonomian terlindung yang kurang mampu.



BAB III

PENUTUP

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban Tahun 2020 dapat diselesaikan sesuai target waktu yang ditetapkan. Beberapa catatan yang menjadi perhatian, simpulan dan saran dalam kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

A. Kendala dan Hambatan Pelaksanaan Survei

Dalam pelaksanaan survei yang dilakukan oleh Tim LPSK tahun 2020 ini, banyak mengalami hambatan dan kendala yang signifikan terutama dalam hal sebagai berikut :

1. Penyebaran kuesioner terhadap terlingdung LPSK cukup terkendala oleh responden yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia dan akibat dampak dari covid-19 menjadikan proses perlindungan dan/atau bantuan LPSK kepada terlingdung kurang optimal. Penggunaan Teknologi Informasi untuk penyebaran kuesioner sudah dijalankan, namun kemudian terkendala oleh cukup sulit mengakses data nomor telepon dari setiap terlingdung dan minimnya angka partisipasi terlingdung untuk mengikuti survei secara online. Survei online juga terkendala oleh terlingdung yang tidak semuanya paham tentang teknologi informasi.
2. Penyebaran kuesioner kepada penerima layanan non PHB cukup terkendala lokasi yang menyebar dan tidak bisa dikumpulkan seperti pada penerima layanan PHB dan kekerasan seksual, sehingga untuk memaksimalkan anggaran, responden lebih banyak diambil dari terlingdung korban PHB dan kekerasan seksual.

B. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa survei indeks kepuasan masyarakat/ terlingdung LPSK maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. SKM pada Unit Pelayanan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban memperoleh nilai sebesar **80.99 (delapan puluh koma sembilan sembilan) dengan kategori B** yang berarti hasil mutu pelayanan berkategori **“Baik”**. Nilai ini mengalami kenaikan jika



dibandingkan dengan nilai SKM tahun 2019 yang mencapai 78.55 atau turun +2.44 poin.

2. Dua unsur terbawah adalah terkait dengan “Kecepatan waktu pelayanan permohonan” yang memperoleh nilai indeks 2.47 dan “Prosedur Layanan Permohonan” yang meraih nilai indeks 2.59. Sehingga yang menyangkut unsur tersebut perlu dilakukan peningkatan baik segi standar operasional maupun kinerjanya. Unsur ini cukup banyak dipengaruhi oleh lamanya kecepatan waktu pelayanan permohonan, dimana cukup banyak dari penerima layanan yang mengeluhkan tentang lamanya proses persetujuan layanan permohonan perlindungan LPSK dan panjangnya prosedur permohonan layanan perlindungan dari LPSK.
3. Unsur-unsur yang memiliki nilai di atas rata-rata capaian perlu dipertahankan fasilitas maupun kinerjanya dan dapat juga ditingkatkan untuk mendapatkan **Kategori “Sangat Baik”** antara lain unsur-unsur Tarif/Biaya Pelayanan dan Gratifikasi, yang artinya seluruh pelayanan di LPSK gratis dari segala biaya dan unsur “Gratifikasi” dimana tak ada laporan petugas LPSK yang menerima pemberian dalam bentuk imbalan/uang/barang dari para penerima layanan. Tingginya nilai unsur biaya/tarif dan gratifikasi menunjukkan bahwa LPSK telah mampu mewujudkan pelayanan yang transparan dan akuntabel.

C. Saran

1. Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat direkomendasikan perlu adanya peningkatan kinerja maupun fasilitas yang ada saat ini di LPSK, terutama untuk meningkatkan unsur yang Kurang Baik menjadi Baik.
2. Dari beberapa masukan dari terdengar menyampaikan bahwa lamanya prosedur layanan permohonan yang lebih dari 4 minggu sehingga prosedur layanan penerimaan permohonan harus lebih diperhatikan dengan meningkatkan kuantitas dan kualitas kompetensi SDM di Biro PP serta perlunya menjalankan SOP pelayanan yang telah ditetapkan.



3. LPSK perlu melakukan sosialisasi dan edukasi kepada para terlindung, masyarakat luas dan aparat pemerintah daerah tentang tugas, fungsi dan layanan yang diberikan oleh LPSK, sehingga layanan perlindungan yang diberikan dapat dilakukan secara maksimal dan transparan dalam setiap pelaksanaannya.