



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN TAHUN 2021





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 Refomasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dibutuhkan oleh Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban guna mengetahui kelebihan dan kekurangan atas layanan yang diberikan kepada penerima layanan dalam hal ini adalah Saksi dan Korban. Selain itu, LPSK telah menetapkan kepuasan masyarakat sebagai indikator dalam mengukur atau menilai kinerja pelayanan pada Perjanjian Kinerja LPSK Tahun 2021. Survei indeks kepuasan masyarakat tahun 2021 telah dilaksanakan selama 10 bulan oleh Bagian Pengawasan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban. Survei dilaksanakan terhadap 125 responden yang dilayani oleh LPSK. Para responden yang dijadikan sampel terdiri atas berbagai kasus yang ditangani oleh LPSK seperti Korban Terorisme 75 orang, Korban Pelanggaran HAM Berat 18 orang, Kekerasan Seksual 6 orang, Penganiayaan 9 orang dan Pidana umum lainnya 17 orang.

Dari hasil survei yang dilaksanakan diperoleh hasil dengan rata-rata nilai indeks sebesar **3,42** dengan nilai SKM pelayanan pemenuhan hak saksi dan korban sebesar **85,62** naik sebesar +4,63 dibandingkan nilai SKM 2020 sebesar 80.99. Berikut hasil indeks kepuasan masyarakat dari 13 unsur yang ditanyakan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3.11	BAIK
2	Prosedur	2.72	KURANG BAIK
3	Prosedur Perpanjangan	3.23	BAIK
4	Kecepatan Waktu Pelayanan Permohonan	2.68	KURANG BAIK
5	Kecepatan Waktu Pelayanan Perlindungan	2.95	KURANG BAIK
6	Kesesuaian Layanan	3.22	BAIK
7	Manfaat Layanan	3.64	SANGAT BAIK
8	Kompetensi Pelaksana	3.37	BAIK
9	Perilaku Pelaksana	3.56	BAIK
10	Respon Terhadap Pengaduan/Keluhan Anda	3.46	BAIK
11	Gratifikasi	4.00	SANGAT BAIK
12	Pungutan Biaya/Tarif	4.00	SANGAT BAIK
13	Sarana dan Prasarana	3.52	BAIK

Atas hasil survei menggambarkan bahwa layanan yang diberikan LPSK masuk kedalam kategori **“Baik”** meskipun masih perlu kerja keras dan komitmen dari seluruh jajaran LPSK untuk meningkatkan layanan terutama pada unsur yang masuk kategori **“Kurang Baik”**.



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 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 2021 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 2021. Survei ini dilakukan dengan menggunakan penyebaran kuesioner baik secara *online* maupun *offline* 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 2021 telah disusun beberapa indikator kinerja yang terangkum dalam 4 sasaran strategis. Sasaran strategis pertama dalam perjanjian kinerja LPSK 2021 adalah “Terwujudnya perlindungan dan pemenuhan hak-hak saksi dan korban yang berkualitas dan menjangkau seluruh wilayah Indonesia”. Salah satu Indikator Kinerja pada sasaran strategis pertama adalah “Indeks Kepuasan Masyarakat” untuk tahun 2021 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 memberikan gambaran data kepuasan terlindung (Saksi dan Korban) LPSK dalam aktivitas layanan penerimaan permohonan, perlindungan dan bantuan yang telah diberikan.

2. Tujuan

Tujuan disusun Laporan Hasil Pelaksanaan SKM 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 2021 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 2021 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 yang disebarakan baik secara *online* dan *offline* serta 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. Ida Swastika, S.E 2. Wardatul Mufidah, S. E 3. Edgard Putera Geerard, S. T 4. Tiara, S. Psi

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 2021, sedangkan lokasi survei ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing kasus yang ditangani oleh LPSK diantaranya adalah wilayah Jawa Barat, Jawa Tengah,



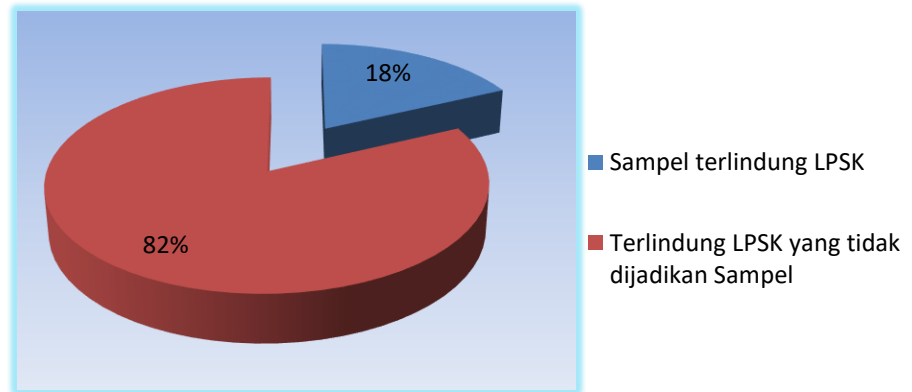
Jawa Timur, Daerah Istimewa Yogyakarta dan Sulawesi Selatan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, jumlah responden terpilih ditetapkan menggunakan tabel sampel **Morgan & Krejcie** sebagai berikut:

Tabel 1. Tabel Sampling Survei SKM 2021 (*Morgan and Krejcie*)

Populasi (N)	Jumlah Sampel
950	274
1000	278
1100	285
1200	291
1300	291

Dengan perkiraan penerima layanan di LPSK, pada tahun 2021 adalah sekitar 1000-1110 terlindung, maka berdasarkan tabel sampel **Morgan & Krejcie** tersebut di atas, banyaknya responden yang dijadikan sampel dalam survei kepuasan terlindung LPSK tahun 2021 adalah minimal sebanyak 285 orang. Sampai dengan disusunnya laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini, berhasil dikumpulkan sebanyak 125 kuesioner, yang artinya **belum** 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 285 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 Februari hingga November 2021. 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 baik secara *online* maupun *offline*.

b. Pengolahan Data

Metode pengolahan data survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh LPSK di tahun 2021 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 dari kegiatan Penyusunan Kepuasan Masyarakat ini berupa Laporan Hasil Akhir Kegiatan Pelaksanaan SKM 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

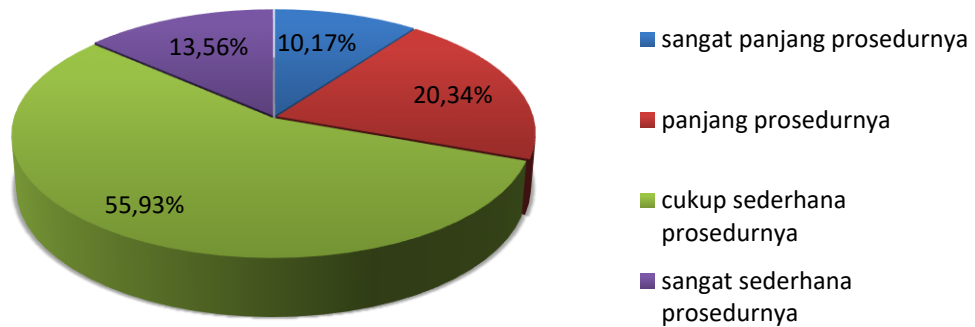
Berdasarkan data kuesioner yang telah tersebar ke 125 responden/terlindung (Saksi dan Korban) yang dijadikan sampel dalam survei ini, maka diperoleh data bahwa terlindung LPSK memiliki pendapat bermacam-macam mengenai penilaian terhadap setiap unsur pelayanan LPSK. Terlindung LPSK yang dimintakan penilaiannya terhadap pelayanan LPSK adalah tersebar di berbagai Kota antara lain Brebes, Sukoharjo, Tegal, Batang, Pemalang, Surakarta, Kulon Progo, Makassar, Palopo, Surabaya, Sidoarjo, D.I. Yogyakarta, Cirebon, Bali, Jakarta dan Kalimantan Selatan. Hasil pengolahan data kuesioner survei kepuasan masyarakat LPSK tahun 2021 terhadap setiap unsur pernyataan adalah sebagai berikut :

1. Prosedur

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 118 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 12, panjang prosedurnya 24, cukup sederhana prosedurnya 66, dan sangat sederhana prosedurnya 16.



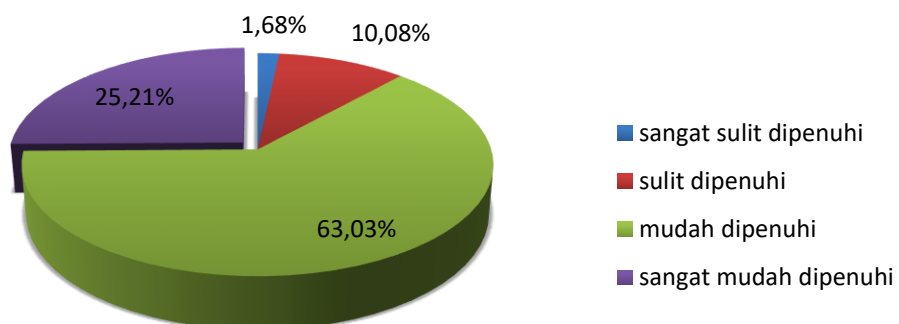
Prosedur Pelayanan



2. Persyaratan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa Jawaban 119 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 12, mudah dipenuhi 75, dan Sangat mudah dipenuhi 30.

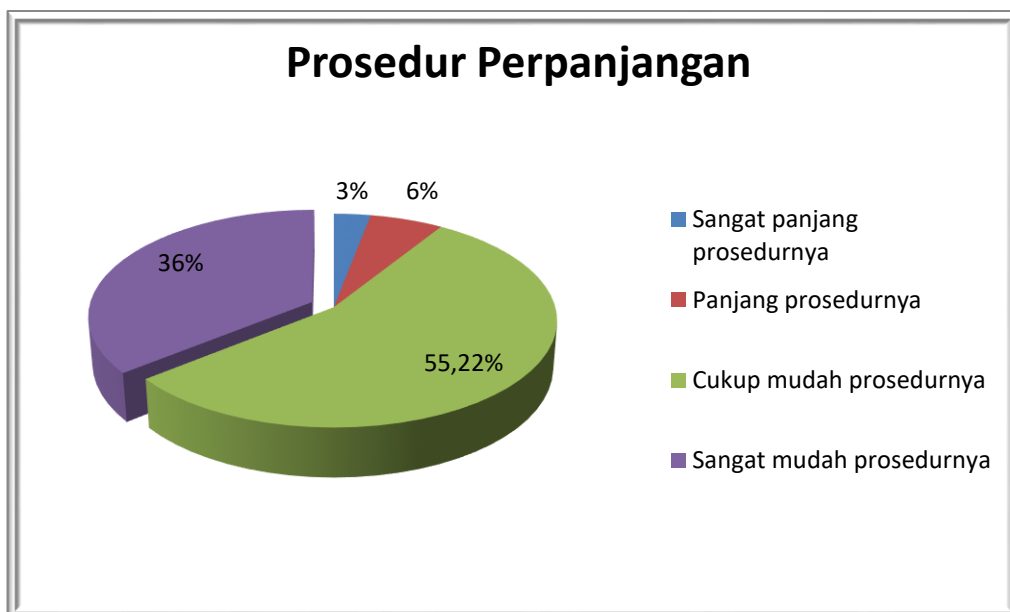
Persyaratan Permohonan LPSK





3. Prosedur atau tata cara perpanjangan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 67 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 2, Panjang prosedurnya 4, Cukup mudah prosedurnya 37, dan Sangat mudah prosedurnya 24.

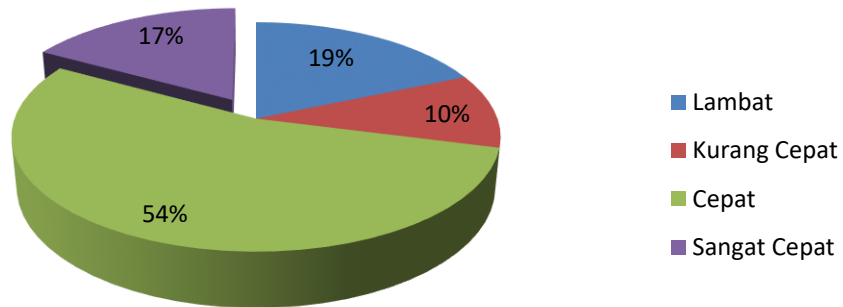


4. Kecepatan waktu pelayanan permohonan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 124 responden/terlindung LPSK mengenai kecepatan waktu pelayanan permohonan dari mulai pengajuan permohonan hingga mendapatkan keputusan adalah sebagai berikut : Jawaban Lambat 23, Kurang Cepat 13, Cepat 67, dan Sangat Cepat 21.



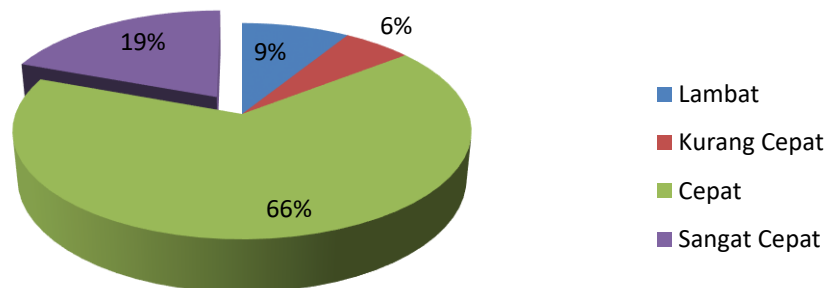
Kecepatan Waktu Pelayanan Permohonan



5. Kecepatan Waktu Pelayanan Perlindungan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 124 responden/terlindung LPSK mengenai kecepatan waktu pelayanan perlindungan dan/atau bantuan di lapangan adalah sebagai berikut : Jawaban Lambat 11 , Kurang Cepat 7, Cepat 82, dan Sangat Cepat 24.

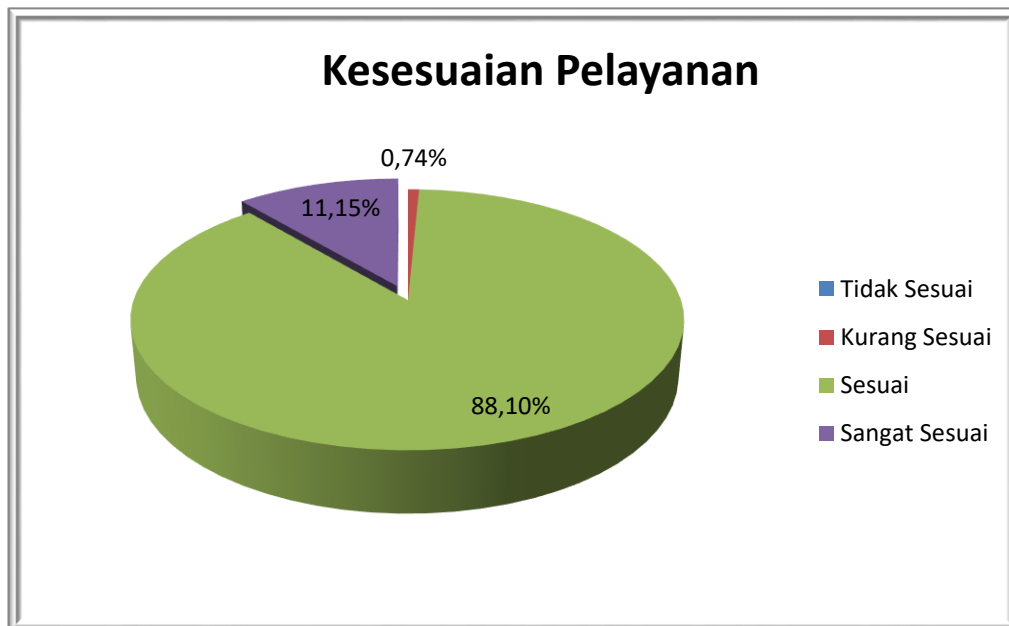
Kecepatan Waktu Perpanjangan Pelayanan





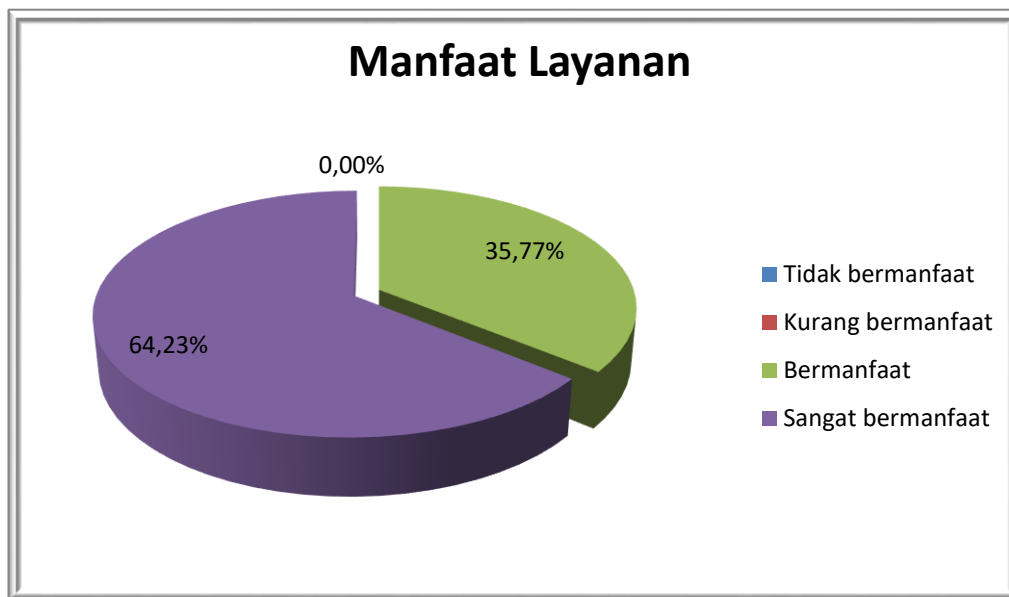
6. Kesesuaian Pelayanan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 122 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan adalah sebagai berikut : Tidak Sesuai 0, Kurang Sesuai 2, Sesuai 90, dan Sangat Sesuai 30.



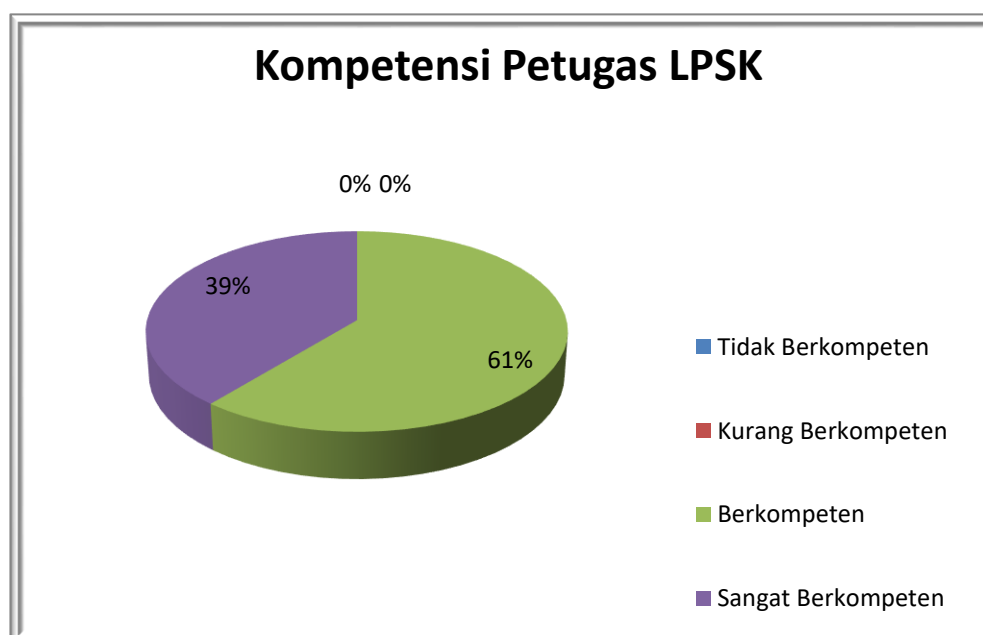
7. Manfaat Layanan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 123 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang bagaimana manfaat yang diperoleh dari layanan perlindungan dan/atau bantuan yang Anda terima dari LPSK adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak bermanfaat 0, Kurang bermanfaat 0, Bermanfaat 44, dan Sangat bermanfaat 79.



8. Kompetensi Petugas LPSK

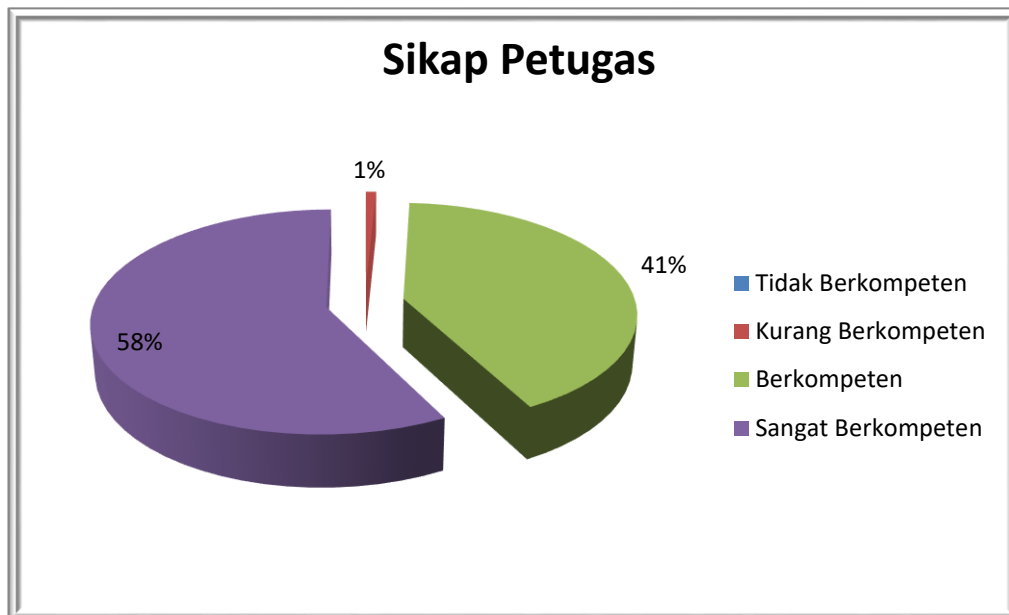
Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 280 responden/terlindung LPSK mengenai bagaimana kompetensi (pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman) petugas LPSK dalam memberikan layanan perlindungan dan/atau bantuan adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Berkompeten 0, Kurang Berkompeten 0, Berkompeten 75, dan Sangat Berkompeten 48.





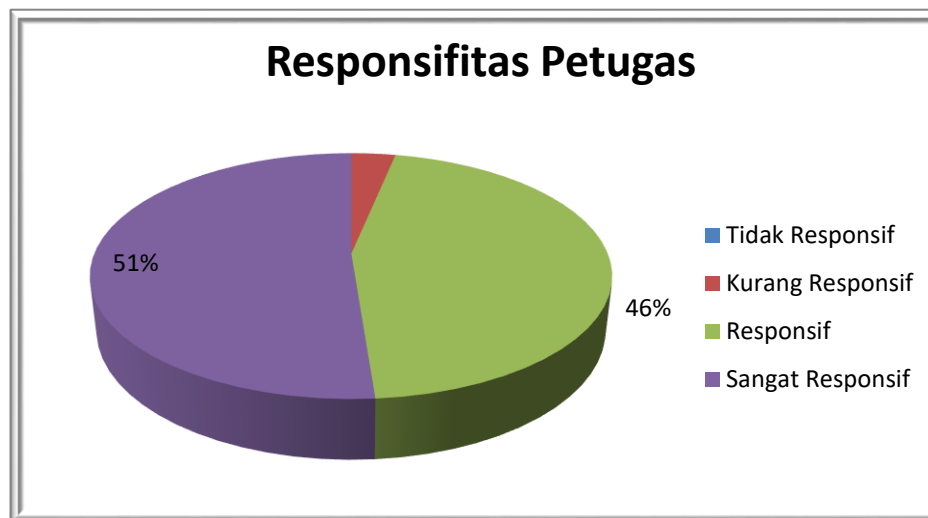
9. Sikap Petugas

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 123 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang bagaimana kompetensi petugas LPSK dalam memberikan layanan perlindungan adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Berkompeten 0, Kurang Berkompeten 1, Berkompeten 51, dan Sangat Berkompeten 71.



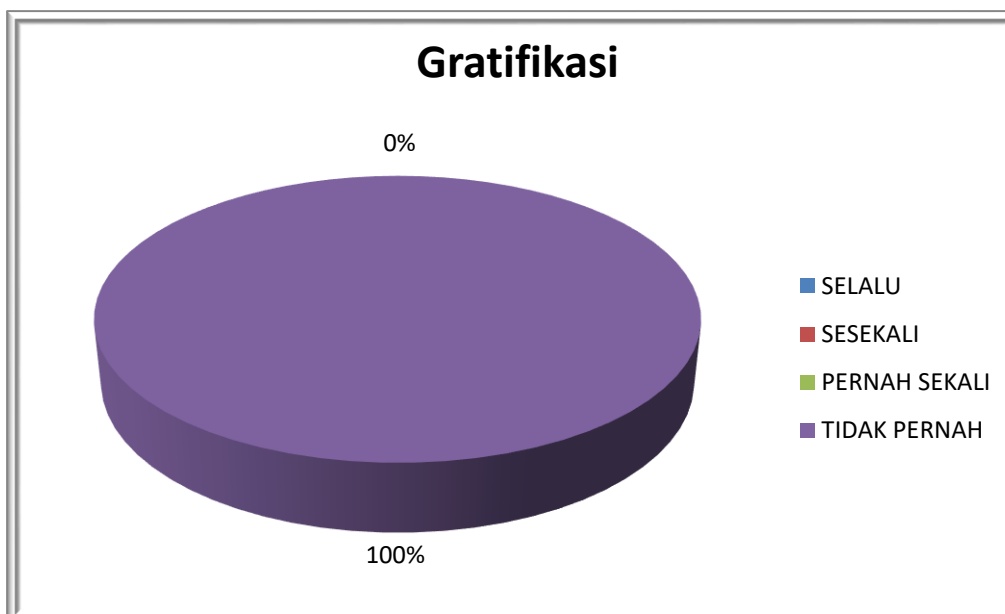
10. Responsifitas Petugas LPSK

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 123 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang bagaimana responsifitas Petugas LPSK dalam menjawab pertanyaan, melayani pengaduan maupun menerima keluhan adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Responsif 0, Kurang Responsif 4, Responsif 56, dan Sangat Responsif 63.



11. Gratifikasi

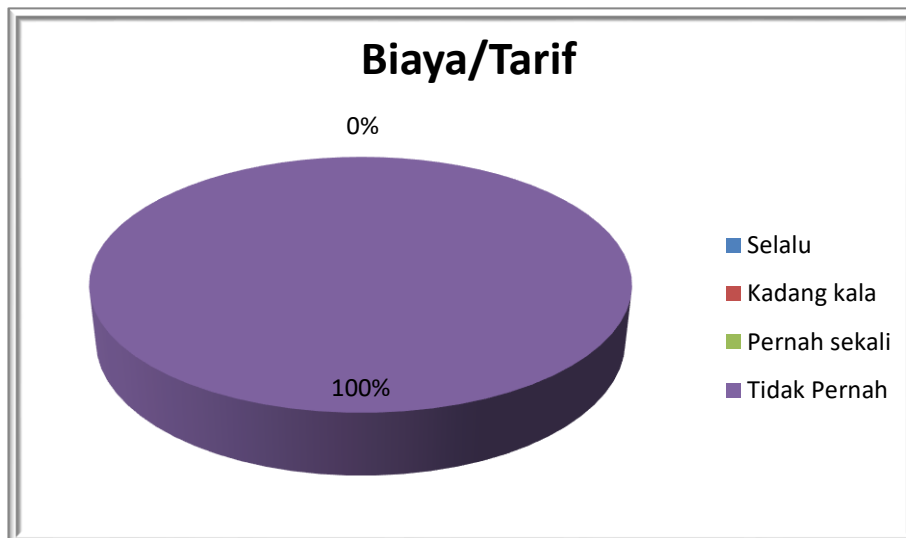
Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 125 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang apakah anda pernah memberikan imbalan/uang/barang kepada petugas LPSK ketika Anda menerima pelayanan perlindungan dan/atau bantuan adalah sebagai berikut Selalu 0, Sese kali (2-3 kali) 0, Pernah Sekali 0, dan Tidak Pernah 125.





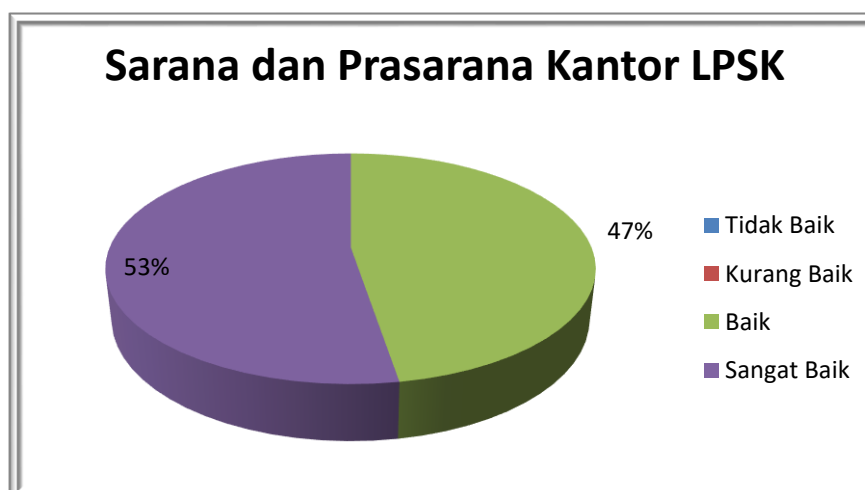
12. Biaya/Tarif

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 125 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 125.



13. Sarana dan Prasarana Kantor LPSK

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 19 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 0, Baik 25, dan Sangat baik 18.



**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 :

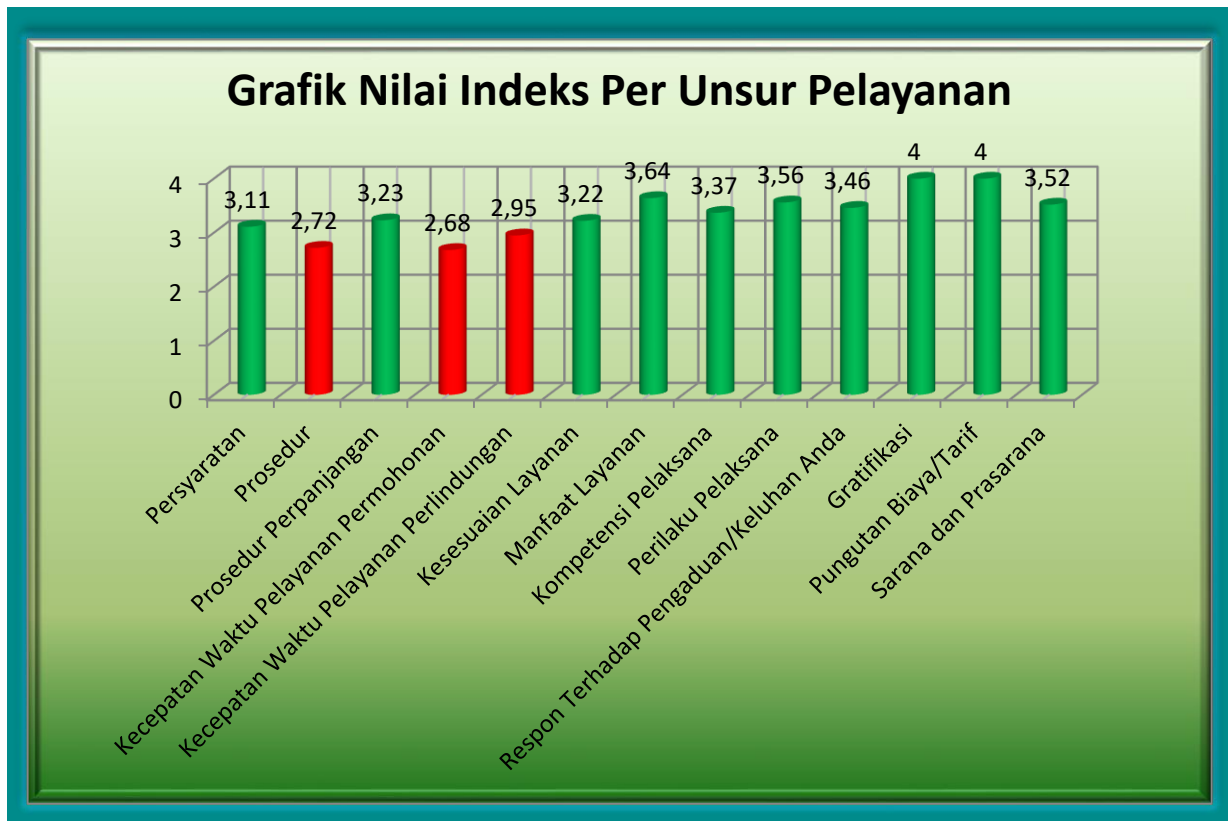
Tabel 2. Hasil Pengolahan Nilai Indeks Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.11	BAIK
2	Prosedur	2.72	KURANG BAIK
3	Prosedur Perpanjangan	3.23	BAIK
4	Kecepatan Waktu Pelayanan Permohonan	2.68	KURANG BAIK
5	Kecepatan Waktu Pelayanan Perlindungan	2.95	KURANG BAIK
6	Kesesuaian Layanan	3.22	BAIK
7	Manfaat Layanan	3.64	SANGAT BAIK
8	Kompetensi Pelaksana	3.37	BAIK
9	Perilaku Pelaksana	3.56	BAIK
10	Respon Terhadap Pengaduan/Keluhan Anda	3.46	BAIK
11	Gratifikasi	4.00	SANGAT BAIK
12	Pungutan Biaya/Tarif	4.00	SANGAT BAIK
13	Sarana dan Prasarana	3.52	BAIK
Nilai Indeks		3,42	
Nilai SKM		85.62	



LAPORAN SKM LPSK TAHUN 2021

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 prosedur yaitu memperoleh nilai 2.72 (*dua koma tujuh puluh dua*), nilai unsur kecepatan waktu pelayanan permohonan yaitu memperoleh nilai 2.68 (*dua koma enam puluh delapan*) dan nilai unsur kecepatan waktu pelayanan perlindungan yaitu memperoleh nilai 2.95 (*dua koma sembilan puluh lima*) yang masuk dalam katagori **“Kurang Baik”**. Sedangkan nilai unsur pelayanan paling tinggi adalah nilai unsur Gratifikasi dan unsur Pungutan Biaya/Tarif dengan perolehan nilai adalah 4.00 (*empat koma nol*) yang berarti kinerja unsur pelayanan pada unsur Gratifikasi dan Pungutan Biaya/Tarif dengan Kategori **“Sangat Baik”**.



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 3,41 (Tiga Koma Empat Puluh Satu).

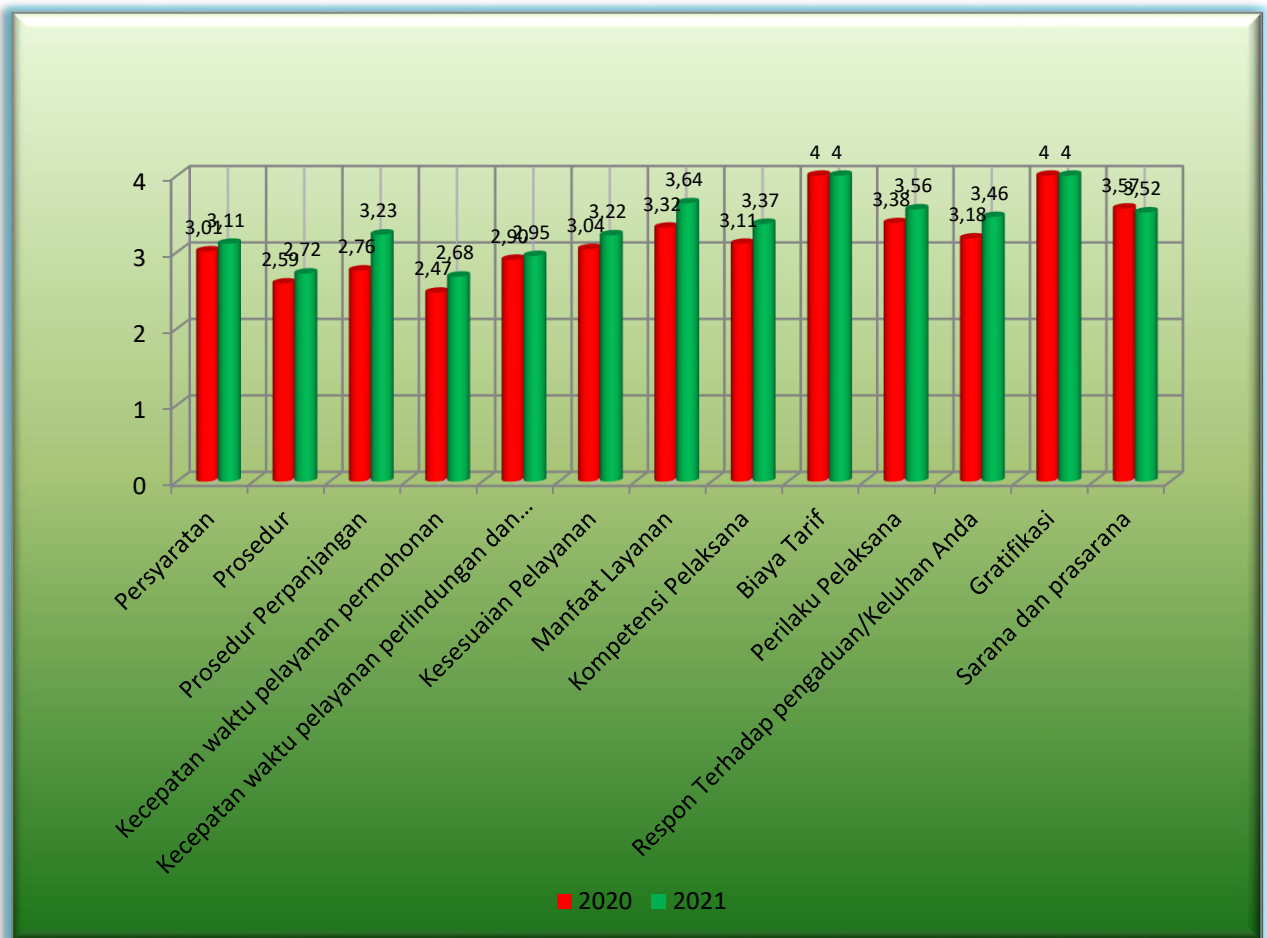
Setelah dilakukan perhitungan Nilai Indeks Komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, maka kemudian melakukan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

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 **85.41** 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 85.62 ini berada di atas performa tahun lalu yakni sebesar 80.99 dan hasil SKM telah memenuhi target perjanjian kinerja tahun 2021 untuk survei kepuasan masyarakat yang ditargetkan sebesar 83,5 atau memiliki capaian 105.71% dari target yang telah ditetapkan.

D. Perbandingan SKM LPSK tahun 2021 dengan SKM LPSK tahun 2020

Survei SKM LPSK 2021 ini telah memasuki tahun ke-tujuh, 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 2021 dengan tahun 2020 terlihat bahwa peningkatan paling tinggi terlihat pada kategori prosedur perpanjangan yang naik dari **2.76** ke **3.23** dan unsur manfaat layanan yang naik dari **3.32** ke **3.64**, jika kedua kategori tersebut mengalami kenaikan, lain halnya untuk sarana dan prasarana justru mengalami penurunan dari **3.57** ke **3,52** dari fakta lapangan penurunan unsur ini sangat dipengaruhi oleh dampak dari COVID-19 dimana seluruh layanan perlindungan LPSK beralih secara *online* sehingga tidak banyak terlindung yang menguasai kemajuan teknologi informasi.

E. Temuan Lapangan

Dari hasil wawancara terhadap responden secara umum, penerima layanan menilai positif terhadap prosedur perpanjangan perlindungan maupun manfaat layanan 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, kekerasan seksual dan terorisme.



LAPORAN SKM LPSK TAHUN 2021

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. Pada sarana dan prasarana mengalami penurunan karena seluruh layanan beralih yang semula dilakukan secara langsung, pada masa pandemi COVID-19 seluruh proses permohonan perlindungan dan pemberian layanan dan bantuan dialihkan menjadi *online*. Hal tersebut dirasa kurang efektif mengingat beberapa terlindung LPSK kurang memahami penggunaan teknologi informasi.
2. Sistem pembayaran transport yang dilakukan dengan cara transfer dirasa kurang efektif mengingat adanya pemotongan biaya untuk administrasi bank sehingga perlu dilakukan cara lain supaya sistem yang telah berjalan dirasakan keefektifitasannya oleh Terlindung.
3. Pada kasus Tindak Pidana Perdagangan Orang yakni ABK, beberapa terlindung menyampaikan agar LPSK dapat membantu proses persidangan dan memfasilitasi dokumen penting para terlindung yang tertahan sebagai barang bukti persidangan agar dapat segera dikembalikan untuk keperluan bekerja.
4. Pada kasus Tindak Pidana Umum Lainnya, para terlindung menyampaikan terlalu lamanya proses persidangan untuk sampai pada tahap putusan.
5. Pada kasus Pelanggaran HAM Berat, beberapa terlindung menyampaikan rumah sakit yang menjadi rujukan LPSK jauh dari kediaman terlindung yang mendapatkan layanan medis.
6. 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.
7. 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.
8. 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.



9. 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.
10. 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.
11. 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 2021 memiliki 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 2021 ini, banyak mengalami hambatan dan kendala yang signifikan terutama dalam hal sebagai berikut :

1. Penyebaran kuesioner dan capaian jumlah sampel terhadap terdindung 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 terdindung kurang optimal. Penggunaan Teknologi Informasi untuk penyebaran kuesioner sudah dijalankan, namun kemudian terkendala oleh cukup sulit mengakses data nomor telepon dari setiap terdindung dan minimnya angka partisipasi terdindung untuk mengikuti survei secara *online*. Survei online juga terkendala oleh terdindung yang tidak semuanya paham tentang teknologi informasi.
2. Penyebaran kuesioner kepada penerima layanan non PHB, Terorisme dan Kekerasan Seksual cukup terkendala lokasi yang menyebar dan tidak bisa dikumpulkan seperti pada penerima layanan tersebut, sehingga untuk memaksimalkan anggaran, responden lebih banyak diambil dari terdindung korban PHB, Kekerasan Seksual dan Terorisme.

B. Kesimpulan

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

1. SKM pada Unit Pelayanan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban memperoleh nilai sebesar **85,62 (delapan puluh lima koma enam puluh dua) dengan kategori B** yang berarti hasil mutu pelayanan berkategori **“Baik”**. Nilai ini mengalami kenaikan jika



dibandingkan dengan nilai SKM tahun 2020 yang mencapai 80,99 atau naik +4.63 poin.

2. Terdapat tiga unsur yang masih kurang adalah terkait dengan “Prosedur pelayanan permohonan” yang memperoleh nilai indeks 2.72, “Kecepatan Waktu Pelayanan Permohonan” yang memperoleh nilai indeks 2.68 dan “Kecepatan Waktu Pelayanan Perlindungan” yang meraih nilai indeks 2.95. 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 sampai dengan ditandatanganinya surat perjanjian antara LPSK dengan Terlindung.
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 terlindung 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.



LAPORAN SKM LPSK TAHUN 2021

3. LPSK perlu melakukan tindak lanjut atas temuan lapangan yang diperoleh Tim ketika melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.