

2017

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LEMBAGA PERINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN TAHUN 2017



**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 16 tahun 2014 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 2017. Survey indeks kepuasan masyarakat tahun 2017 telah dilaksanakan selama 6 bulan oleh Bagian kerjasama, Penelitian dan Kepatuhan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban. survei dilaksanakan terhadap 300 responden yang dilayani dalam hal pemenuhan hak saksi dan korban. Para responden yang dijadikan sampel terdiri atas Korban Pelanggaran HAM berat, Saksi dan Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang, Saksi Tindak Pidana Pencabulan dan Saksi Tindak Pidana Korupsi.

Dari hasil survei yang dilaksanakan diperoleh hasil rata-rata nilai indeks sebesar **3,16** dengan nilai IKM pelayanan pemenuhan hak saksi dan korban sebesar **79.09** atau masuk dalam kategori **“Baik”**. Terdapat dua unsur yang berhasil masuk katagori **“Sangat Baik”** yakni untuk unsur biaya/tarif dan unsur gratifikasi. Berikut hasil indeks kepuasan masyarakat dari 10 unsur yang ditanyakan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3.04	BAIK
2	Prosedur	3.02	BAIK
3	Kesesuaian Pelayanan	2.97	BAIK
4	Proses Keberlanjutan Hak	2.62	BAIK
5	Waktu pelayanan	2.75	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.11	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.21	BAIK
8	Respon Terhadap pengaduan	2.90	BAIK
9	Biaya Tarif	3.99	SANGAT BAIK
10	Gratifikasi	4.00	SANGAT BAIK

Atas hasil capaian tersebut maka kiranya perlu kerja keras dan komitmen dari seluruh jajaran LPSK untuk meningkatkan layanan secara umum dari kategori **“baik” menjadi “sangat 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 Perlindungan Saksi dan Korban Dalam Sistem Peradilan Pidana” serta dan Misi organisasi LPSK yang salah satunya adalah “Mewujudkan kelembagaan yang profesional dalam memberikan perlindungan dan pemenuhan hak-hak bagi saksi dan korban”.

Maka demi mewujudkan pelayanan publik yang optimal, sudah selayaknya 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 dirubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 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 16 tahun 2014 maka LPSK di tahun 2017 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 2017. 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). Diharapkan dengan diketahuinya indeks 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 2017 telah disusun beberapa indikator kinerja yang terangkum dalam 3 sasaran strategis. Sasaran strategis pertama dalam perjanjian kinerja LPSK 2017 adalah “Meningkatnya Kuantitas dan Kualitas Perlindungan Saksi dan Korban”. Salah satu Indikator Kinerja pada sasaran strategis pertama adalah “Prosentase Kepuasan Penerima Layanan LPSK” yang untuk tahun 2017 ini memiliki target nilai SKM sebesar 82. 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 sejauhmana 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 saksi dan 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 (Divisi Penerimaan Permohonan dan Divisi 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 2017 adalah melingkupi ruang lingkup survei yang telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor : 16 tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Dalam peraturan menteri PAN dan RB nomor 16 tahun 2014 tersebut telah ditetapkan 9 unsur pelayanan, kemudian diadaptasi oleh LPSK ke dalam kuesioner Survei Kepuasan masyarakat LPSK menjadi 10 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. **Proses Keberlanjutan Hak**, yaitu : adanya kepastian pemenuhan hak dan keberlanjutan dari hak yang telah didapatkan.
5. **Waktu Pelayanan**, yaitu : jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.



6. **Kompetensi Pelaksana**, yaitu : kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu : Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan**, Saran dan masukan, yaitu : tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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.
10. **Gratifikasi**, yaitu : imbalan/uang/barang kepada petugas LPSK ketika memberikan pelayanan.

E. Tinjauan Pustaka dan Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.¹Sedangkan definisi Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

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.

¹Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri PAN dan RB No. 16 tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.



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 2017 adalah;

1. Undang-Undang No 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang No 31 tahun 2014 tentang perubahan atas undang-undang 13 tahun 2006 tentang perlindungan saksi dan korban.
2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah No. 44 tahun 2008 tentang Pemberian Restitusi, Kompensasi dan Bantuan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap 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	: Abdul Haris Semendawai, SH. L.LM
Penanggungjawab	: Prof. Dr. Teguh Soedarsono
Ketua	: Armein Rizal, B. Ak. MBA
Sekretaris	: Misbahudin, SE., MM
Anggota	1. Eviyati, S. Pd., MAP 2. Susilaningtyas, SH 3. Yuli Yuliah, SH 4. Galih Prihantojati, SE 5. Novita Prima Dewi, S. IP 6. Mahari Is Subangun, S. Pd 7. Wardatul Muflidah, SE 8. Saiful Anwar 9. Arief Tri Haryanto, SH., LL. M

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

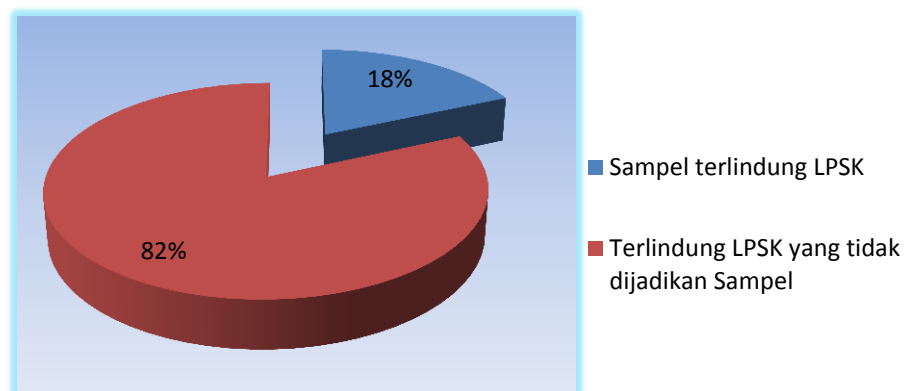
Jumlah sampel atau responden dipilih secara acak ditentukan berdasarkan populasi penerima layanan pada tahun 2017, sedangkan lokasi survei ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing kasus yang ditangani oleh LPSK diantaranya adalah wilayah Jawa Barat, Jawa Tengah, Daerah Istimewa Yogyakarta, Jawa Timur, Bali, dan Sumatera Utara. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, jumlah responden terpilih ditetapkan menggunakan tabel sampel **Isaac & Michael**, sebagai berikut:

Tabel 1. Tabel Sampling Survei SKM 2016 (*Isaac & Michael*)

N	Signifikansi		
	1%	5%	10%
1600	469	286	232
1700	477	289	234
1800	485	292	235
1900	492	294	237
2000	498	297	238

Penerima layanan LPSK tahun 2016 sampai dengan per 18 September 2017 adalah sebanyak 1630 terlindung, maka berdasarkan tabel sampel Isaac & Michael tersebut di atas, banyaknya responden yang dijadikan sampel dalam survei kepuasan terlindung LPSK tahun 2017 adalah sebanyak minimal 289 orang atau sama dengan signifikansi/tingkat kesalahan 5% terhadap jumlah Populasi terlindung LPSK. Sampai dengan disusunnya laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini, telah berhasil dikumpulkan sebanyak 300 kuesioner, yang artinya telah memenuhi syarat minimal untuk jumlah sampel yang diperlukan berdasarkan tabel Isaac & Michael. 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 300 responden atau setara dengan 18.4% 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 September 2017. 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 2017 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 SKM 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 :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0.1$$



Untuk memperoleh nilai SKM 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 :

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

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 - 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2.50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3.25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	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

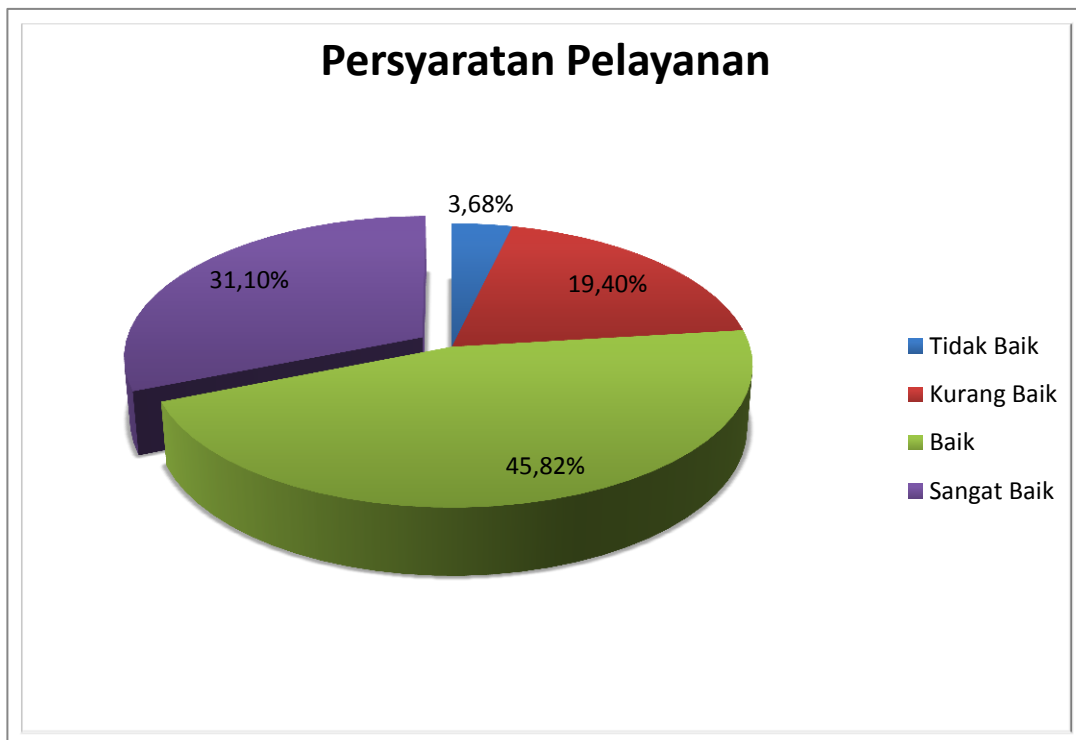
HASIL SURVEI

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

Berdasarkan data kuesioner yang telah tersebar ke 300 orang 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 Medan, Bandung, Ciamis, Surabaya, Yogyakarta, Bali, Pekalongan, Pemalang, Semarang, Kebumen, Cilacap, Bogor dan Depok. Hasil pengolahan data kuesioner survei kepuasan masyarakat LPSK tahun 2017 terhadap setiap unsur pernyataan adalah sebagai berikut :

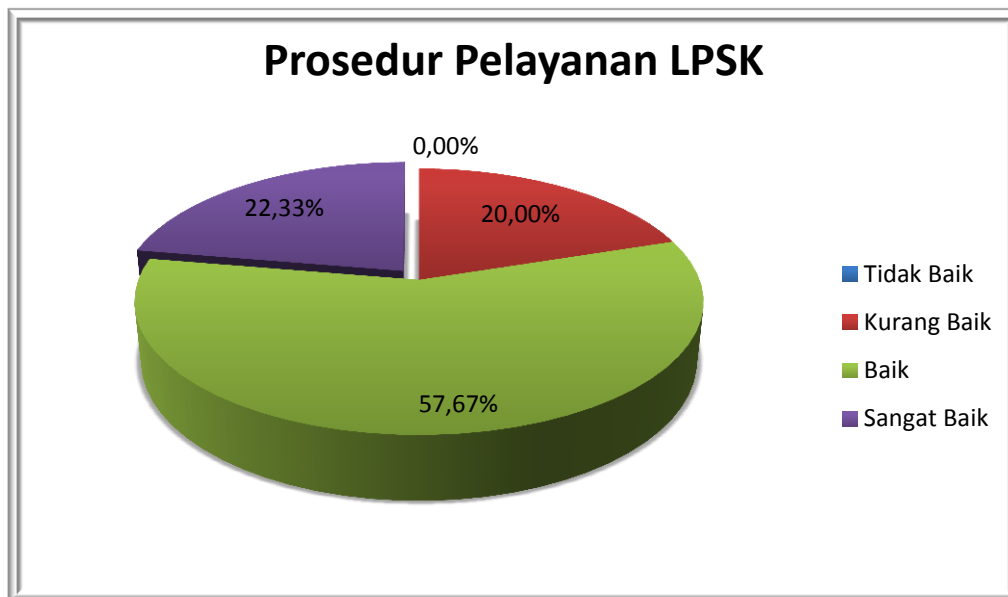
1. Persyaratan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa Jawaban 300 responden/ terlindung LPSK mengenai pernyataan tentang persyaratan yakni **syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif** adalah sebagai berikut : jawaban tidak baik 11, kurang baik 58, baik 138, dan sangat baik 93.



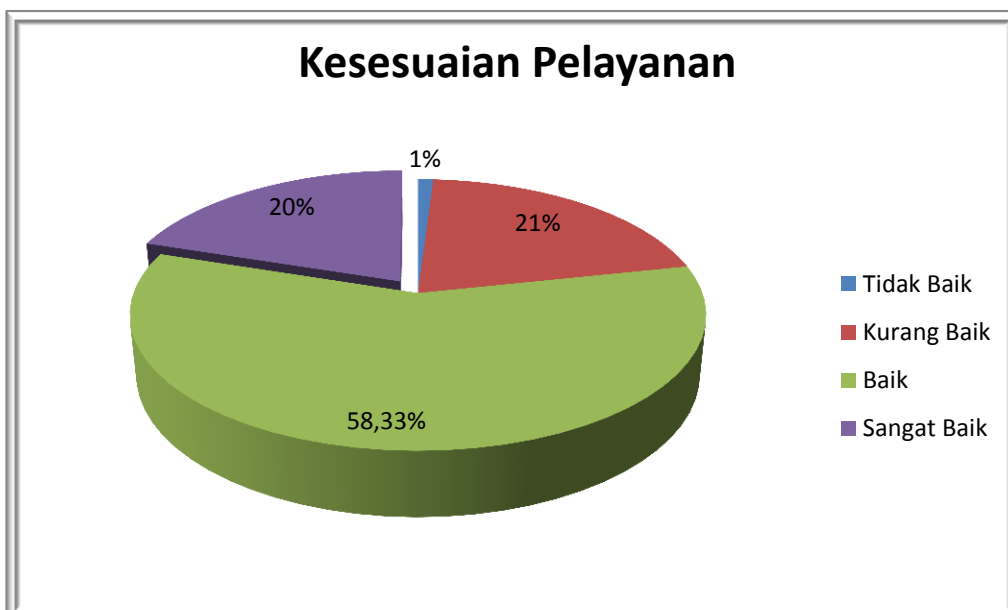
2. Prosedur

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 300 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 : Tidak Baik 0, Kurang Baik 60, Baik 173, dan Sangat Baik 67.



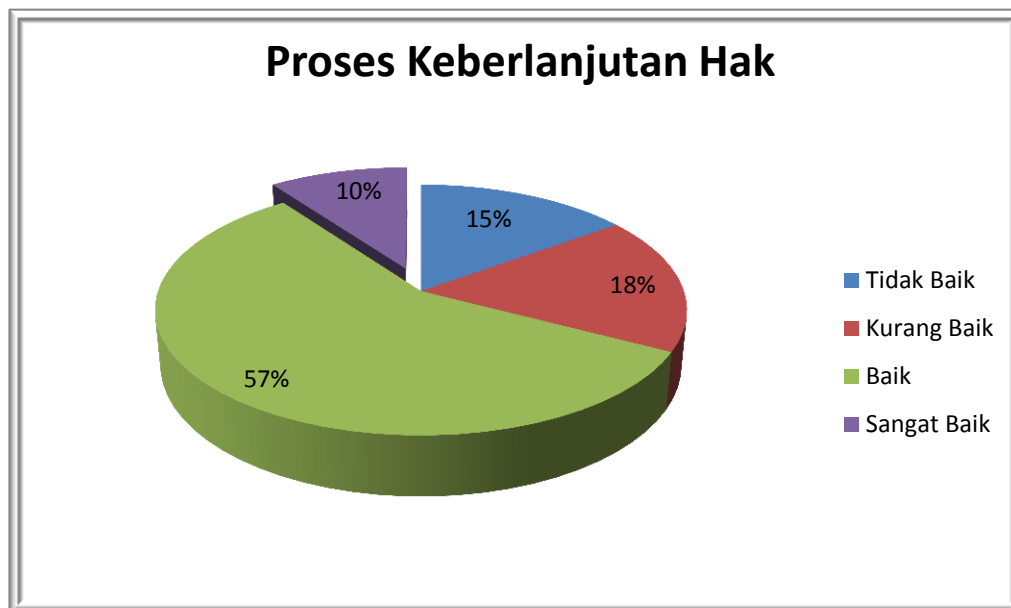
3. Kesesuaian Pelayanan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 300 responden/terlindung LPSK mengenai pernyataan kesesuaian layanan yang diterima oleh terlindung di LPSK adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Baik 3, Kurang Baik 62, Baik 175, dan Sangat Baik 60.



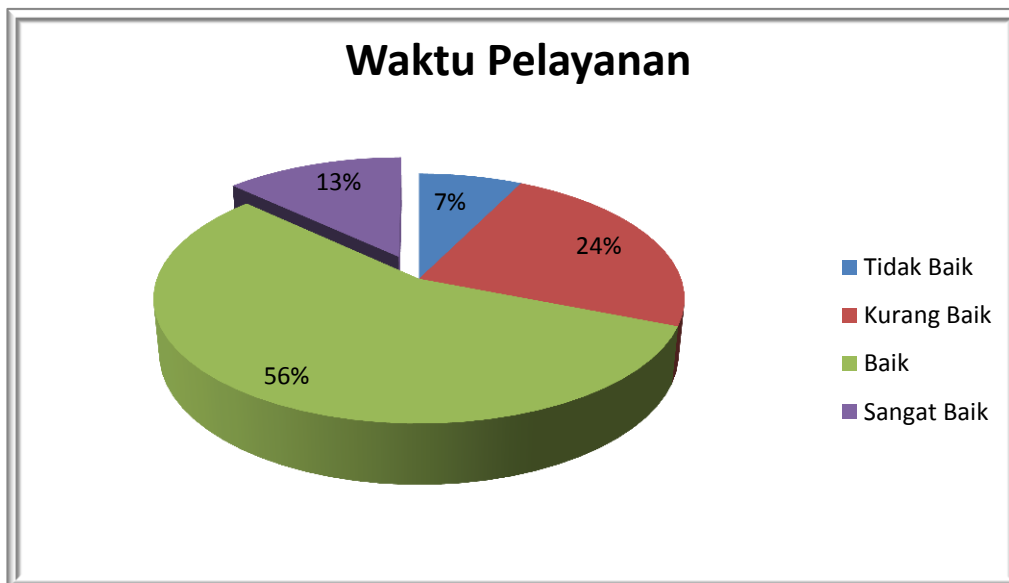
4. Proses Keberlanjutan Pemenuhan HAK

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 300 responden/terlindung LPSK mengenai adanya kepastian pemenuhan hak dan keberlanjutan dari hak yang telah didapatkan adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Baik 45, Kurang Baik 53, Baik 172, dan Sangat Baik 30.



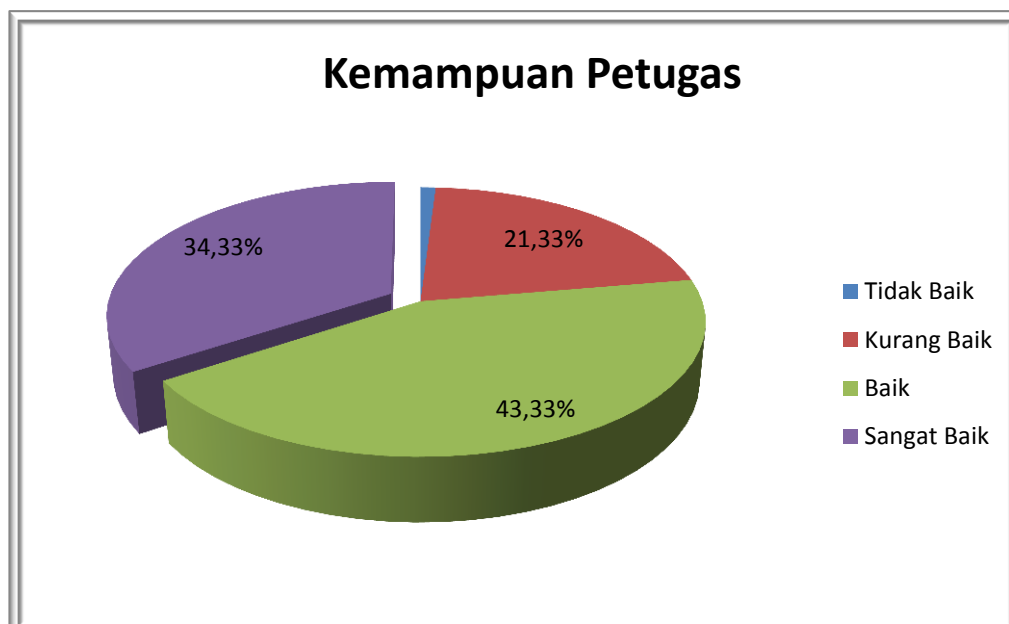
5. Kecepatan Waktu Pelayanan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 300 responden/terlindung LPSK mengenai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Baik 22, Kurang Baik 71, Baik 168, dan Sangat Baik 39.



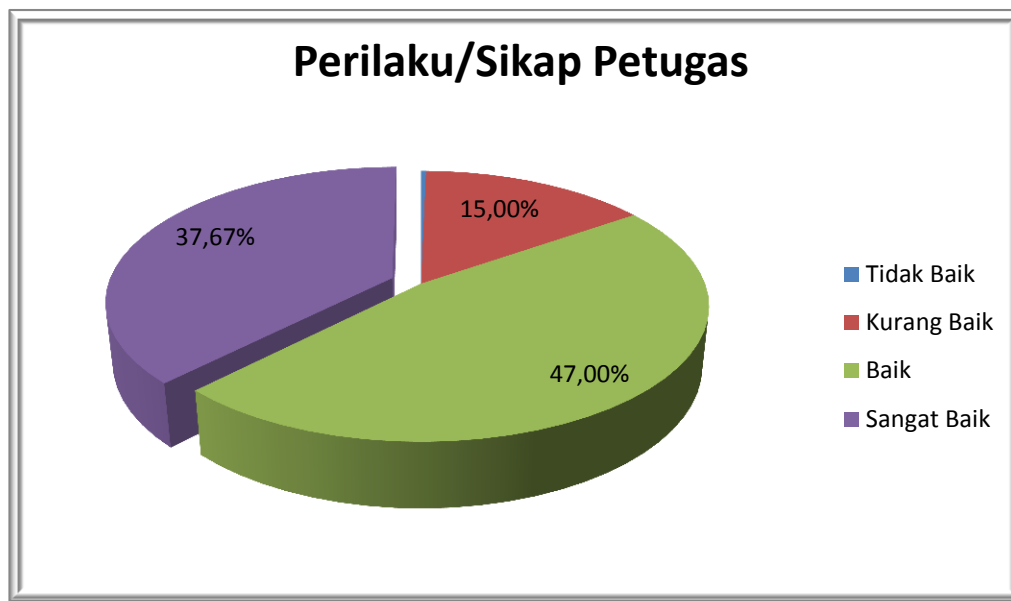
6. Kemampuan Petugas

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 300 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang kemampuan petugas/pegawai LPSK dalam memberikan layanan adalah sebagai berikut : Tidak Baik 3, Kurang Baik 64, Baik 130, dan Sangat Baik 103.



7. Perilaku/Sikap Petugas

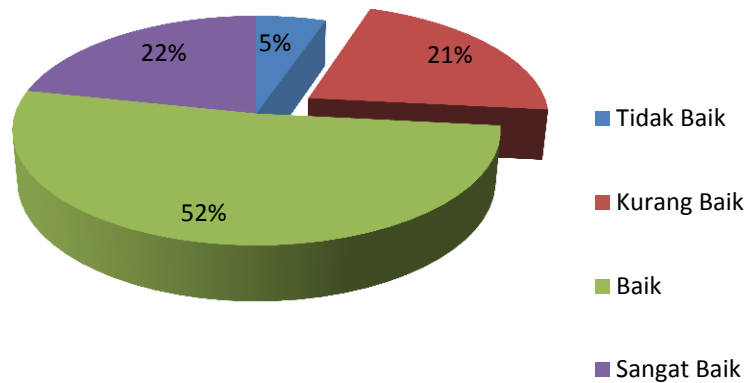
Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 300 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang Perilaku/sikap Petugas LPSK Dalam Memberikan Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Baik 1, Kurang Baik 45, Baik 141, dan Sangat Baik 113.



8. Respon Terhadap Pengaduan/Keluhan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 300 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang respon pihak LPSK terhadap segala pengaduan atau keluhan terlindung adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Baik 16, Kurang Baik 64, Baik 155, dan Sangat Baik 65.

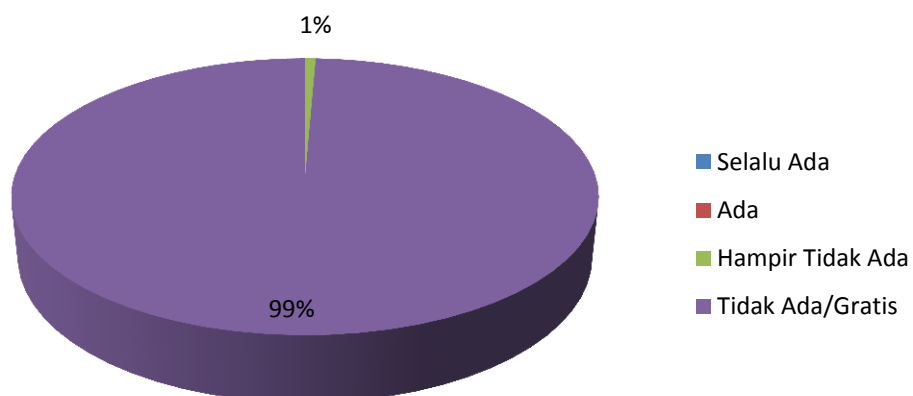
Presentase Jawaban Responden Terhadap Pengaduan/Keluhan



9. Biaya/Tarif Pelayanan

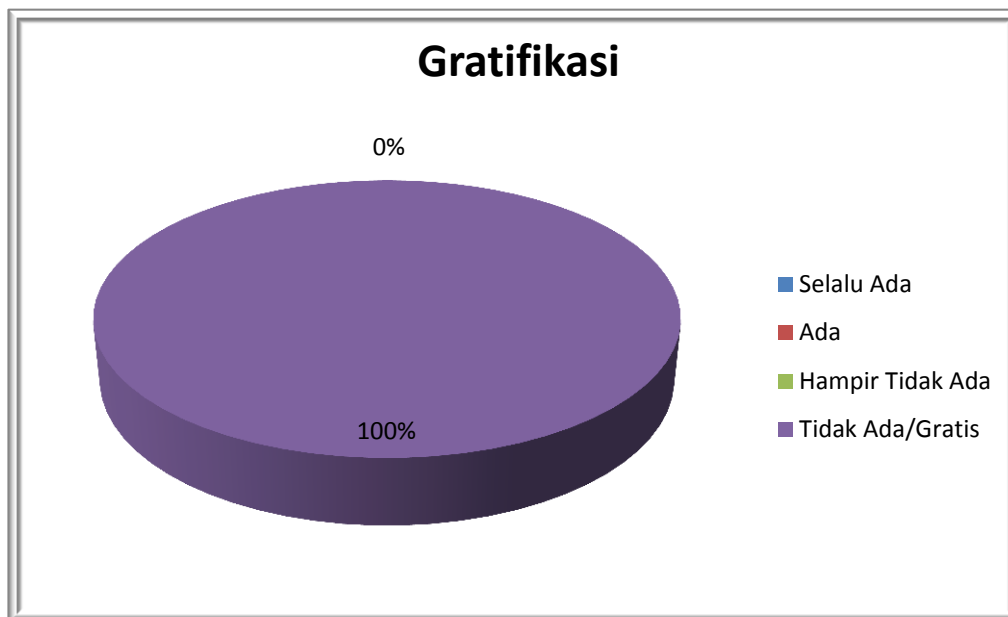
Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 300 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang transparansi biaya terkait ada tidaknya pungutan/biaya yang dilakukan oleh LPSK adalah sebagai berikut : Jawaban Selalu Ada 0, Ada 0, Hampir Tidak Ada 2, dan Tidak Ada 298.

Biaya/Tarif Pelayanan



10. Gratifikasi

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 300 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang transparansi biaya terkait ada tidaknya pungutan/biaya yang dilakukan oleh LPSK adalah sebagai berikut : Jawaban Selalu Ada 0, Ada 0, Hampir Tidak Ada 0, dan Tidak Ada 300.



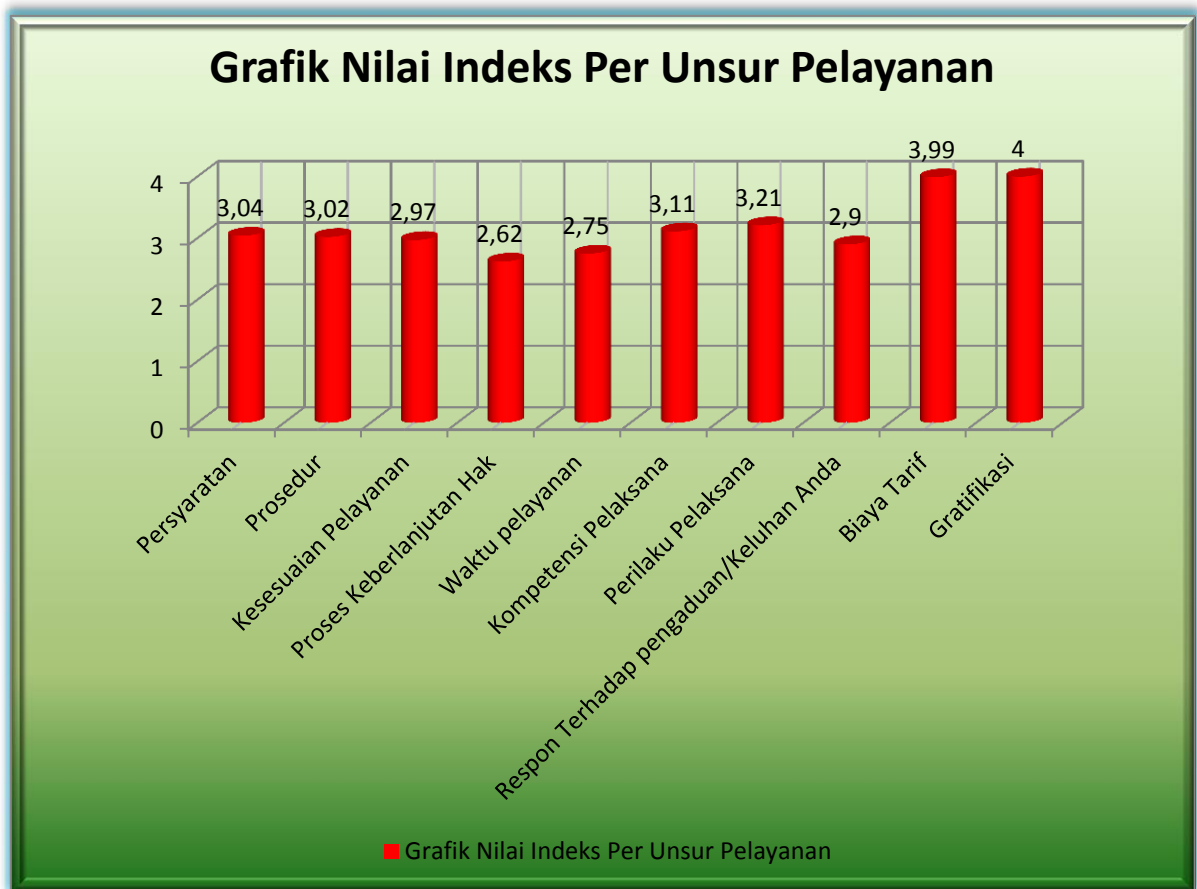
B. Indeks Per Unsur Pelayanan

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	3.04	BAIK
2	Prosedur	3.02	BAIK
3	Kesesuaian Pelayanan	2.97	BAIK
4	Proses Keberlanjutan Hak	2.63	BAIK
5	Waktu pelayanan	2.75	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.11	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.21	BAIK
8	Respon Terhadap pengaduan/Keluhan Anda	2.90	BAIK
9	Biaya Tarif	3.99	SANGAT BAIK
10	Gratifikasi	4.00	SANGAT BAIK
Nilai Indeks		3,16	
Nilai SKM		79.09	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit Pelayanan		BAIK	

DOK LPSK 2017 : Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Terlindung LPSK 2017



Dari tabel dan grafik tersebut tercermin bahwa nilai unsur pelayanan paling rendah berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan terlindung adalah nilai unsur proses keberlanjutan hak yaitu memperoleh nilai 2.62 (*Dua Koma Enam Dua*) sekalipun masih dalam kategori **BAIK**, namun cukup riskan untuk turun ke katagori KURANG BAIK mengingat batas katagori ini berada di 2.51. Sedangkan nilai unsur pelayanan paling tinggi adalah nilai unsur Biaya/Tarif maupun tentang gratifikasi dengan perolehan nilai adalah 4.00 (*Empat koma Nol Nol*) yang berarti kinerja unsur pelayanan pada unsur 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 : 0.10 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 3,16 (Tiga Koma Satu Enam).

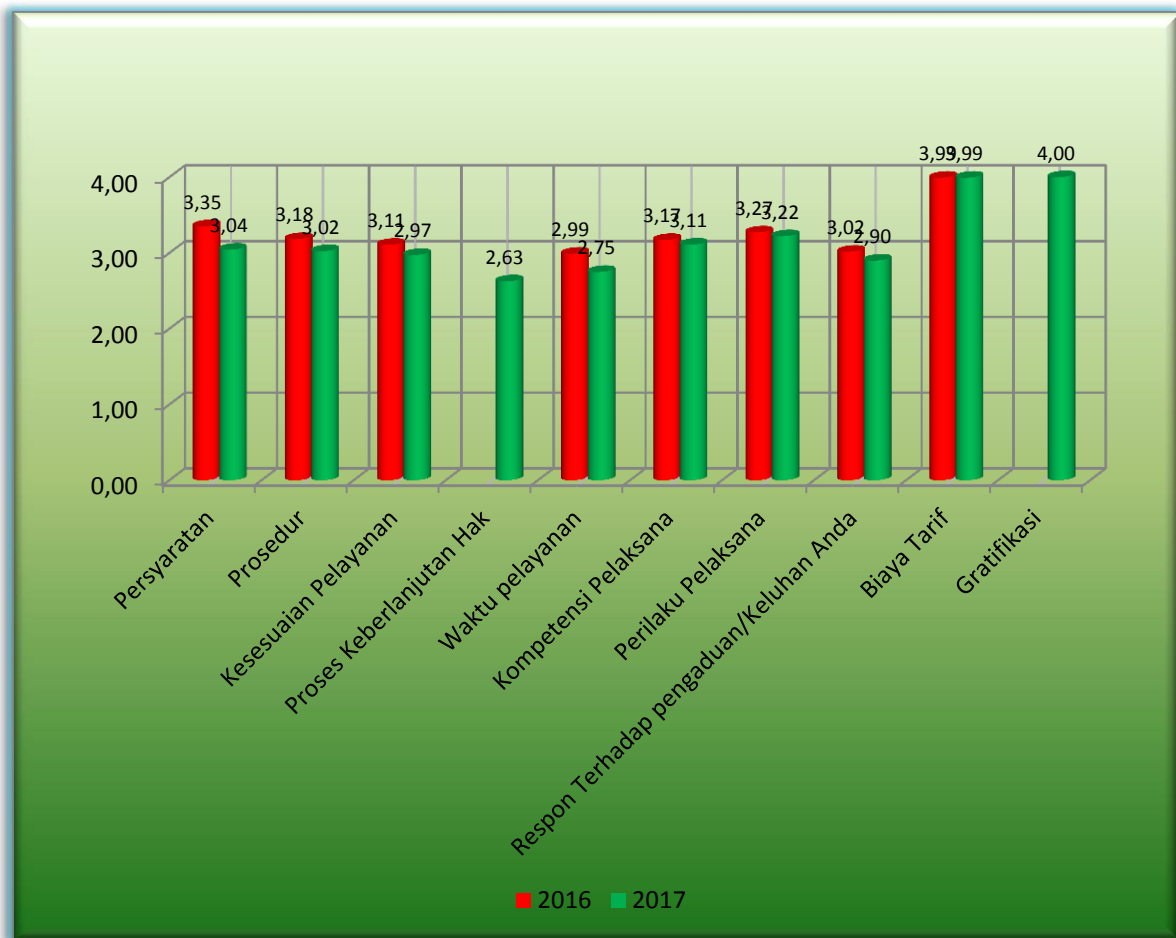
Setelah dilakukan perhitungan Nilai Indeks Komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, maka kemudian melakukan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

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 **79.09** 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 79.09 ini sedikit berada di bawah performa tahun lalu yang mencapai 81.52 dan juga belum memenuhi target perjanjian kinerja 2017 untuk survei kepuasan masyarakat yang ditargetkan sebesar 82 namun masih mampu berada di level 96% dari target yang direncanakan .

D. Perbandingan SKM LPSK tahun 2016 dengan SKM LPSK tahun 2017

Survei SKM LPSK 2017 ini telah memasuki tahun ketiga, sehingga perlu dilakukan perbandingan dengan tahun sebelumnya untuk mengukur maupun menilai katagori mana yang mampu ditingkatkan dan katagori mana yang justru mengalami penurunan.



Perbandingan SKM LPSK antara tahun 2017 dengan tahun 2016 terlihat bahwa peningkatan paling tinggi terlihat pada katagori persyaratan yang melonjak dari **3.06** ke **3.35**, sementara untuk penurunan terlihat di katagori prosedur mendapatkan layanan yang mengalami penurunan dari **3.57** ke **3.18** pada katagori respon terhadap pengaduan/keluhan yang turun dari **3.45** ke **3.02**.

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 terhadap korban pelanggaran HAM berat. Penerima layanan umumnya sepakat bahwa layanan dari LPSK sangat penting untuk terus disosialisasikan dan diberikan kepada para saksi dan korban tindak pidana 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 perpanjangan layanan medis untuk korban PHB sering terlambat terkait dengan keputusan tentang perpanjangan maupun administrasi surat perpanjangan layanan tersebut. Para penerima layanan medis berharap agar layanan yang telah memasuki waktu kadaluarsa segera diperbarui tanpa harus menunggu hingga berbulan-bulan.
2. Penerima layanan terutama untuk korban PHB mengharapkan agar perpindahan layanan dari rumah sakit ke BPJS bisa direalisasikan secara menyeluruh agar korban dapat mengakses layanan kesehatan yang lebih dekat dari rumah.
3. Layanan yang diberikan kepada korban PHB jangan disamaratakan, namun disesuaikan dengan kebutuhan korban, terutama ketika *assesment* dilakukan. Beberapa penerima layanan merasa lebih membutuhkan layanan lain yang tidak ada di perjanjian, sementara terdapat jenis layanan di perjanjian yang tidak dibutuhkan oleh penerima layanan.
4. Masih terdapat ketidakseragaman informasi antara pihak rumah sakit dan penerima layanan perihal apa saja yang ditanggung oleh LPSK, sehingga masih banyak penerima layanan yang kebingungan jika menghadapi keadaan yang emergency semisal harus operasi dan sebagainya.
5. Masukan dari para korban untuk pembayaran transportasi dan klaim kuitansi agar dicarikan sistem yang lebih efektif dan efisien, sehingga tidak perlu menunggu jadwal dari pihak LPSK untuk datang ke lapangan.



BAB III

PENUTUP

Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban Tahun 2016 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 2017 ini, banyak mengalami hambatan dan kendala yang signifikan terutama dalam hal sebagai berikut :

1. Penyebaran kuesioner terhadap terdampak LPSK yang berstatus sebagai Korban Pelanggaran HAM Berat yang mendapatkan layanan bantuan medis dan psikologis LPSK cenderung membutuhkan penanganan khusus dan tenaga ekstra dikarenakan usia para terdampak yang rata-rata diatas 70 tahun keatas. sehingga dalam pengisian kuesioner tersebut membutuhkan pendampingan intensif dari tim survei LPSK.
2. Penyebaran kuesioner kepada penerima layanan non PHB cukup terkendala lokasi yang menyebar dan tidak bisa dikumpulkan seperti pada penerima layanan PHB.

B. Kesimpulan

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

1. SKM pada Unit Pelayanan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban memperoleh nilai sebesar **79.09 (Tujuh Sembilan koma Nol Sembilan) dengan kategori B** yang berarti hasil mutu pelayanan berkategori **“Baik”**. Nilai ini mengalami penurunan jika dibandingkan dengan nilai SKM tahun 2016 yang mencapai 81.52 atau turun -2.43 poin.



2. Dua unsur terbawah adalah terkait dengan “Proses keberlanjutan Pemenuhan Hak” yang memperoleh nilai indeks 2.63 dan “Waktu Pelayanan” yang meraih nilai indeks 2.75. Sehingga yang menyangkut unsur tersebut perlu dilakukan peningkatan baik segi fasilitas maupun kinerjanya. Unsur ini cukup banyak dipengaruhi oleh lamanya proses perpanjangan layanan terutama terhadap korban PHB dan Teroris, dimana cukup banyak dari penerima layanan yang mengeluhkan tentang kurang jelasnya proses perpanjangan layanan serta cukup lamanya perpanjangan dari layanan tahap pertama dengan layanan tahap kedua. Selain itu, penerimaan perjanjian perpanjangan layanan tahap kedua juga masih dikeluhkan terkait banyak yang belum menerima surat perjanjian perpanjangan layanan sekalipun sudah diputuskan diperpanjang oleh RPP.
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 : Persyaratan Pelayanan, Perilaku Pelaksana Pemberi layanan, Tarif/Biaya Pelayanan serta gratifikasi.
4. Nilai hampir sempurna terdapat di unsur Biaya/tarif pelayanan yang mencapai 3.99 yang artinya seluruh pelayanan di LPSK gratis dari segala biaya dan unsur “Gratifikasi” yang meraih 4.00 dimana tak ada satu pun 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 “Proses Keberlanjutan Pemenuhan Hak” dan “Waktu Pelayanan”.
2. Perlu disusun sistem data yang terkoneksi diantara tiap unit di LPSK baik DPP, PHSK, HPM, maupun Sekretariat agar proses perpanjangan layanan dapat dipercepat mulai dari penyiapan data untuk layanan yang akan kadaluarsa,



keputusan perpanjangan layanan hingga pembuatan dan penyampaian surat perjanjian perlanjangan layanan kepada penerima layanan LPSK.

3. Untuk unsur kecepatan layanan perlu ditingkatkan kembali dengan meningkatkan kuantitas dan kualitas kompetensi SDM LPSK serta perlunya menjalankan SOP pelayanan yang telah ditetapkan.
4. Perlu adanya template pelaporan untuk petugas di lapangan sehingga segala macam keluhan, saran dan kritik dari terlindung dapat didata dan diteruskan ke atasan.



LAMPIRAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TERLINDUNG LPSK TAHUN 2017

1. Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner SKM di Rancaekek, Bandung



2. Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner SKM di Kroya, Cilacap, Jawa Tengah



3. Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner SKM di Petanahan, Kebumen, Jawa Tengah



4. Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner SKM



5. Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner SKM di Ngaglik, Sleman, D.I Yogyakarta



6. Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner SKM di Pandak, Bantul, D.I Yogyakarta



7. Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner SKM di Srandakan, Bantul, D.I Yogyakarta

