

2016

LAPORAN HASIL SURVEI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**LEMBAGA PERINDUNGAN SAKSI DAN
KORBAN**

TAHUN 2016

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat serta karunia-Nya sehingga survei kepuasan masyarakat terlindung LPSK tahun 2016 dapat diselesaikan dengan baik sesuai target waktu yang ditetapkan.

Penetapan kinerja LPSK tahun 2016 telah menempatkan kepuasan masyarakat sebagai salah satu Indikator yang harus diukur oleh LPSK dalam upaya mencapai kinerja yang optimal. Survei indeks kepuasan masyarakat merupakan tindak lanjut yang dilakukan dalam upaya mengukur atau mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terlindung yang dilayani oleh LPSK. Hal ini sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil yang diperoleh dari survei indeks kepuasan masyarakat dijadikan bahan acuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam hal ini masyarakat terlindung oleh LPSK dimasa yang akan datang. Tahun 2016 ini LPSK mampu meraih nilai sebesar 81.52 yang termasuk dalam katagori “Sangat Baik”, meningkat dari tahun sebelumnya yang meraih nilai 79.83.

Atas hasil yang telah dicapai pada survei indeks kepuasan masyarakat terlindung oleh LPSK pada tahun 2016 ini tidak terlepas dari kerja keras seluruh jajaran pimpinan dan staf LPSK, sehingga masyarakat terlindung merespon baik pelayanan LPSK.

Jakarta, Desember 2016
Ketua
Lembaga Perlindungan Saksi Dan Korban

Abdul Haris Semendawai, SH., LL.M

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
BAB I : PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Rumusan Masalah	3
3. Maksud, Tujuan dan Manfaat Survei.....	3
4. Ruang Lingkup Survei.....	4
5. Tinjauan Pustaka dan Dasar Hukum.....	5
6. Tahapan Survey Indeks Kepuasan Terlindung dan Metode Analisa.....	6
7. Kendala dan Hambatan Pelaksanaan Survei	12
BAB II : HASIL SURVEI	14
A Hasil Pengolahan Jawaban Kuesioner Terlindung LPSK Terhadap Pertanyaan Setiap Unsur Pelayanan.....	14
B Indeks Per Unsur Pelayanan.....	20
B Indeks Kepuasan Masyarakat/ Terlindung LPSK (IKM).....	22
BAB III : PENUTUP	25
A Kendala dan Hambatan Pelaksanaan Survei	25
B. Kesimpulan.....	
B Saran.....	26

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian PAN&RB 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 melatar belakangi 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 dan Misi organisasi LPSK. Delapan tahun kehadiran LPSK di respon dan dirasakan baik oleh masyarakat.

Maka demi mewujudkan pelayanan publik yang optimal, sudah selayaknyalah LPSK harus 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, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai ujung tombak dalam upaya pendayagunaan terhadap aparatur negara. 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 Reformasi 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 2016 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 2016. 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 2016 telah disusun beberapa indikator kinerja yang terangkum dalam 5 sasaran strategis. Sasaran strategis pertama dalam penetapan kinerja LPSK 2016 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 2016 ini memiliki target nilai SKM sebesar 80. Indikator Penetapan Kinerja menjadi dasar untuk menilai tingkat kinerja LPSK dalam kurun waktu tertentu. Sehingga begitu penting bagi LPSK untuk mengukur sejauhmana indeks kepuasanmasyarakat (terlindung) dan analisa mendalam terhadap pendapat masyarakat dalam upaya melakukan peningkatan layanan perlindungan maupun bantuan terhadap saksi dan korban

C. Maksud, Tujuan dan Manfaat Penelitian

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 2016 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 8 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, ketrampilan 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.

E. Tinjauan Pustaka dan Dasar Hukum

Survey Kepuasan Pelanggan/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.¹ Sedangkan definisi Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004

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

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 pelaksanaan 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 2016 adalah;

1. Undang-Undang No 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban sebagaimana telah diubah menjadi UU 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. Lisa Riana Mualim, S.Sos

3. Achmad Soleh S.IP
4. Novita Prima Dewi, S. IP
5. Mahari Is Subangun, S. Pd
6. Wardatul Muflidah, SE
7. Saiful Anwar
8. Prakoso Bhairawa Putera, S. IP.,
MA

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 2016,

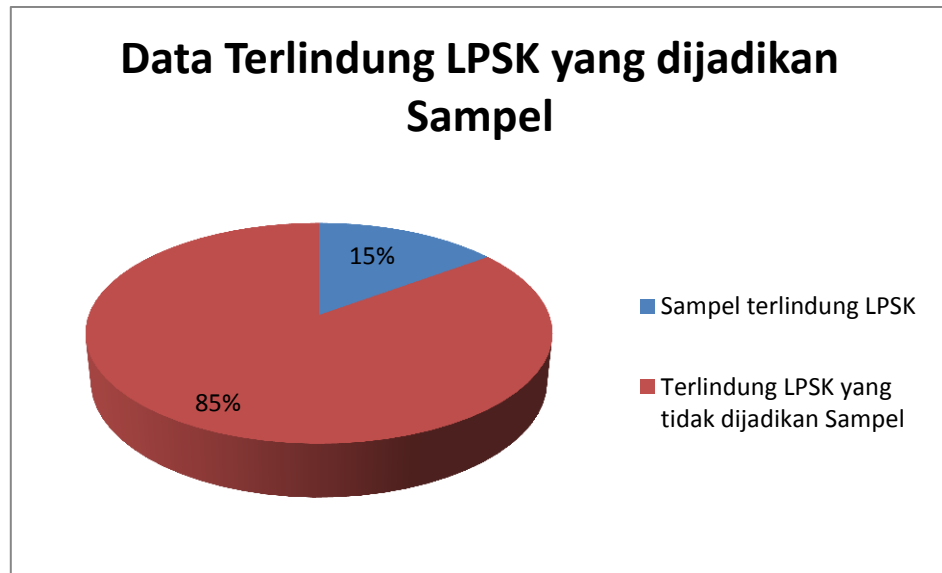
sedangkan lokasi survei ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing kasus yang ditangani oleh LPSK diantaranya adalah wilayah Jawa Tengah, Sumatera Barat, Bali, dan Sulawesi Tengah. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih ditetapkan menggunakan tabel sampel *Isaac & 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 17 Oktober 2016 adalah sebanyak 1811 terlindung, maka berdasarkan tabel sampel Isaac & Michael tersebut di atas, banyaknya responden yang dijadikan sampel dalam survei kepuasan terlindung LPSK tahun 2016 adalah sebanyak minimal 292 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 317 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 317 responden atau setara dengan 15% dari total populasi, sehingga dapat dikatakan sudah memenuhi syarat.



2. Pelaksanaan Survei

a. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di wilayah hukum perkara dan dilakukan pada bulan Maret hingga Oktober 2016. 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 2016 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 pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0.125$$

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 :

SKM Unit Pelayanan x 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

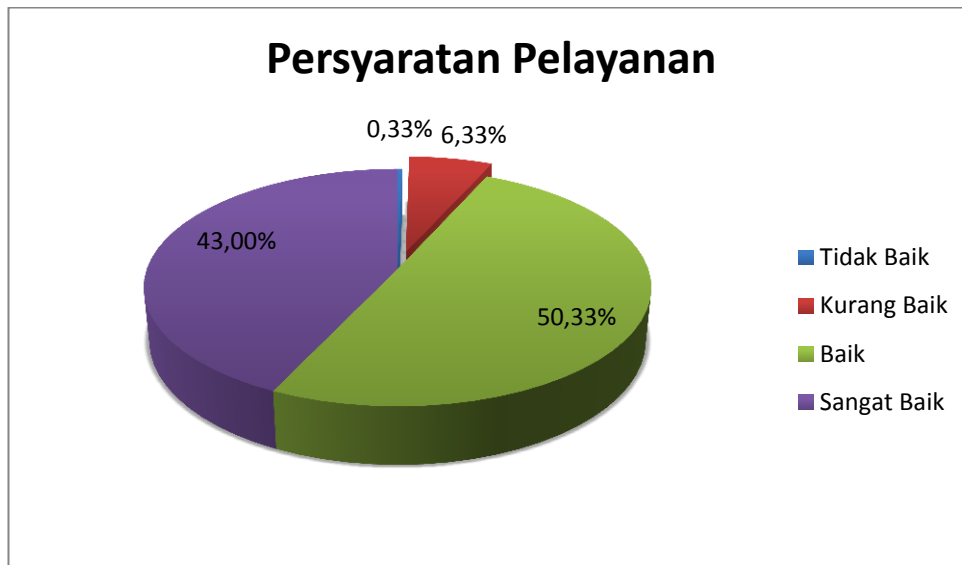
HASIL SURVEI

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

Berdasarkan data kuesioner yang telah tersebar ke 317 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 Yogyakarta, Pekalongan, Kebumen, Cilacap, Padang, Palu, Cirebon, Solo, Surabaya, dan Jakarta. Adapun rekap penilaian terlindung terhadap setiap pertanyaan dalam unsur pelayanan LPSK adalah sbb :

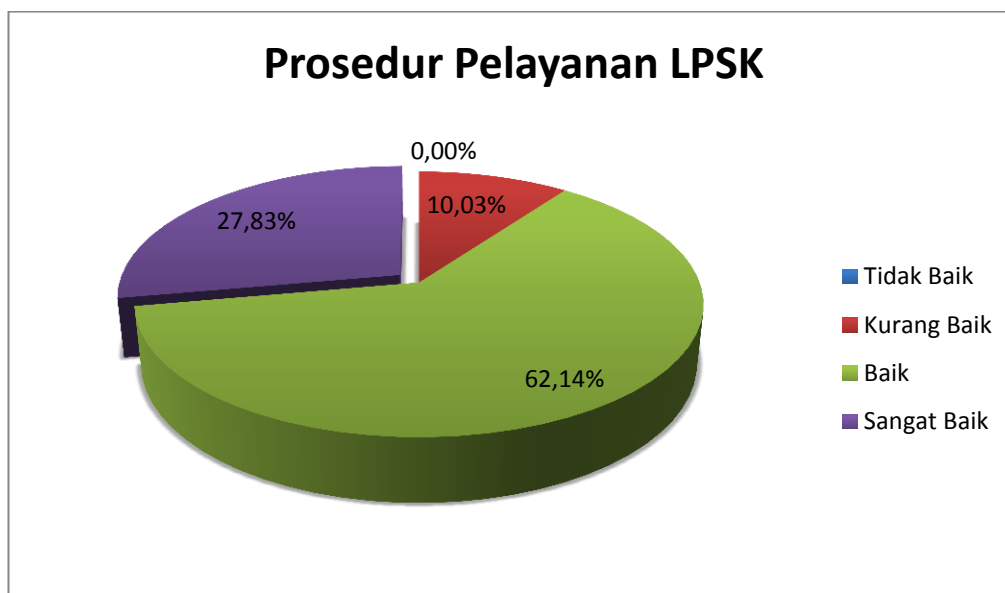
1. Persyaratan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa Jawaban 317 responden/ terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang pertanyaan apakah **persyaratan pelayanan permohonan perlindungan, bantuan, kompensasi dan restitusi telah sesuai dengan jenis pelayanannya** adalah sebagai berikut : jawaban tidak baik¹, kurang baik 19, baik 151, dan sangat baik¹²⁹.



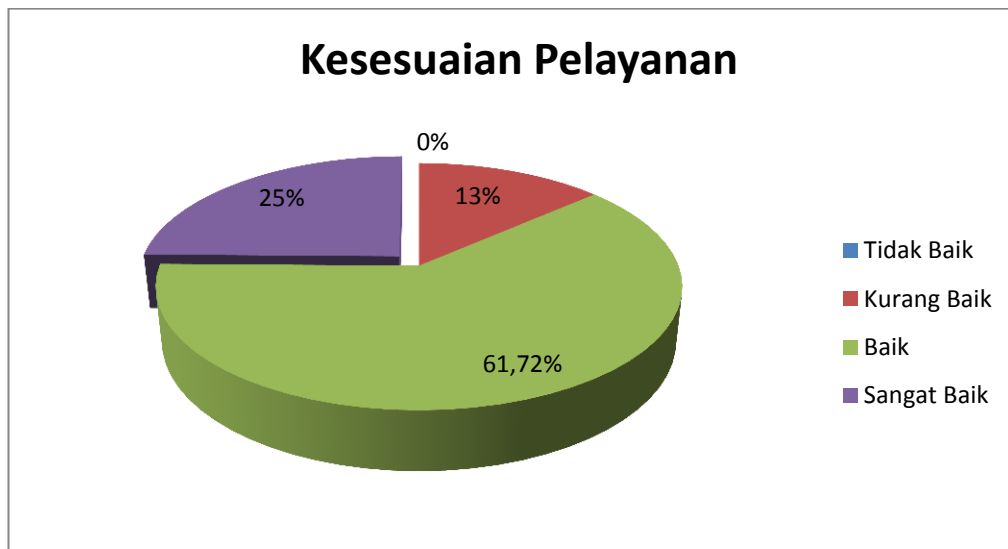
2. Prosedur

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 317 responden/ terlindung LPSK mengenai pertanyaan pemahaman responden tentang kemudahan tatacara / prosedur pelayanan permohonan perlindungan, bantuan, kompensasi dan restitusi LPSK adalah sebagai berikut : Tidak Baik0, Kurang Baik31, Baik192, dan Sangat Baik86.



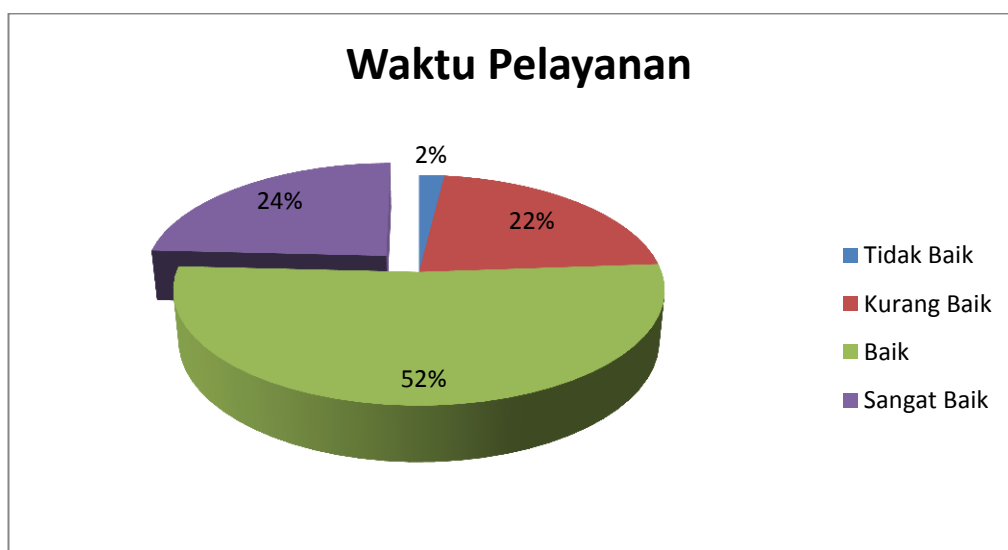
3. Kesesuaian Pelayanan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 317 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan kesesuaian layanan yang diterima oleh terlindung di LPSK adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Baik0, Kurang Baik41, Baik187 , dan Sangat Baik75.



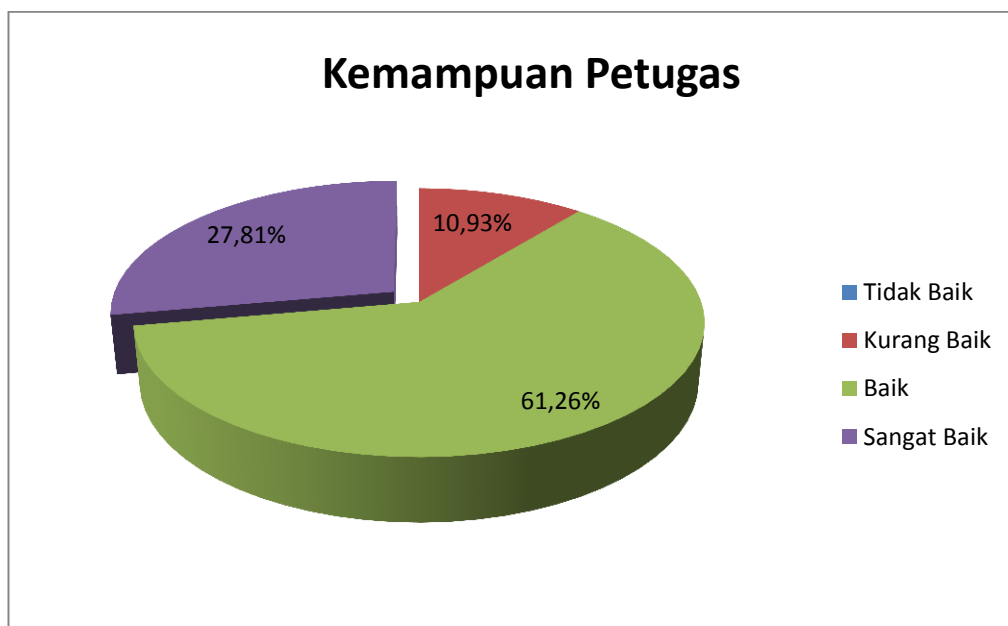
4. Kecepatan Waktu Pelayanan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 317 responden/terlindung LPSK mengenai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Baik6, Kurang Baik68, Baik161, dan Sangat Baik75.



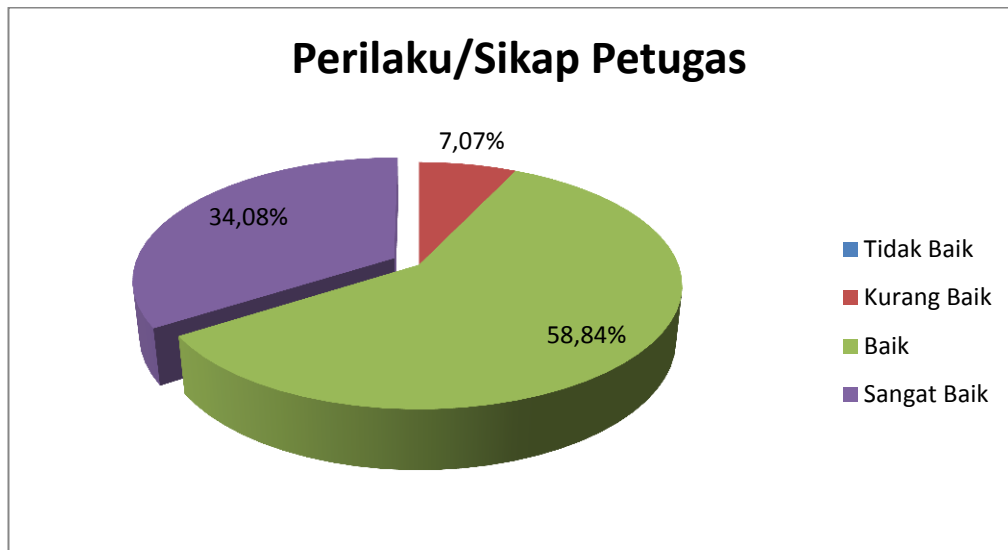
5. Kemampuan Petugas

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 317 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang kemampuan petugas/pegawai LPSK dalam memberikan layanan adalah sebagai berikut : Tidak Baik 0, Kurang Baik 33, Baik 185, dan Sangat Baik 84.



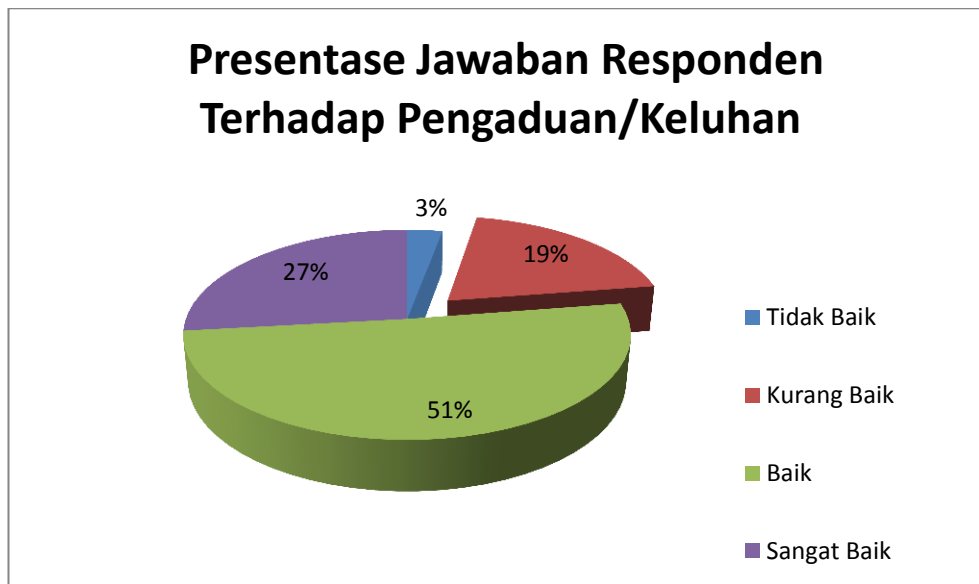
6. Perilaku/Sikap Petugas

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 317 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang Perilaku/sikap Petugas LPSK Dalam Memberikan Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Baik 0, Kurang Baik 22, Baik 183, dan Sangat Baik 106.



7. Respon Terhadap Pengaduan/Keluhan

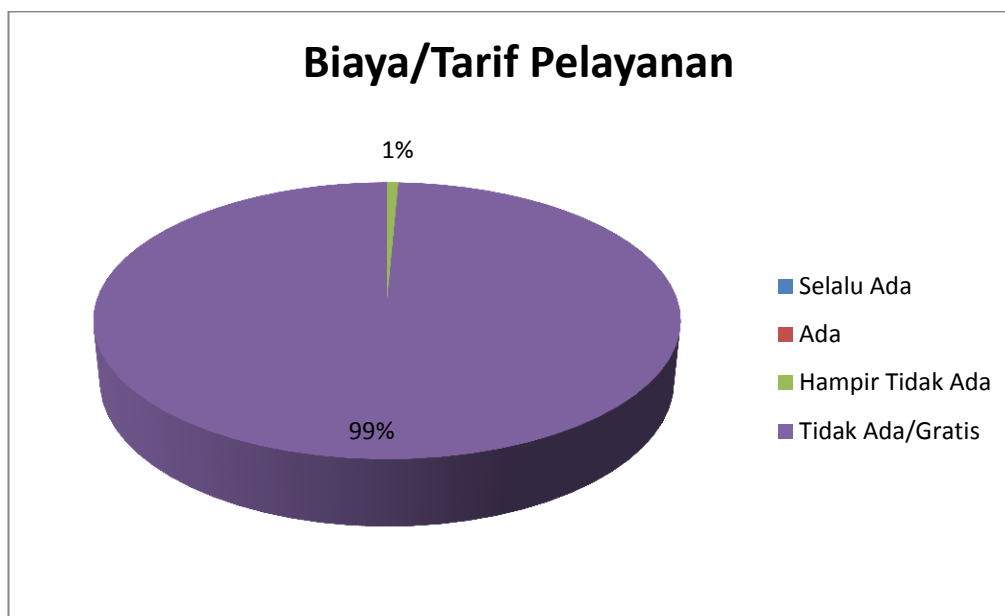
Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 317 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang respon pihak LPSK terhadap segala pengaduan atau keluhan terlindung adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Baik 9, Kurang Baik 60, Baik 155, dan Sangat Baik 82.



8. Biaya/Tarif Pelayanan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 317 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 293.



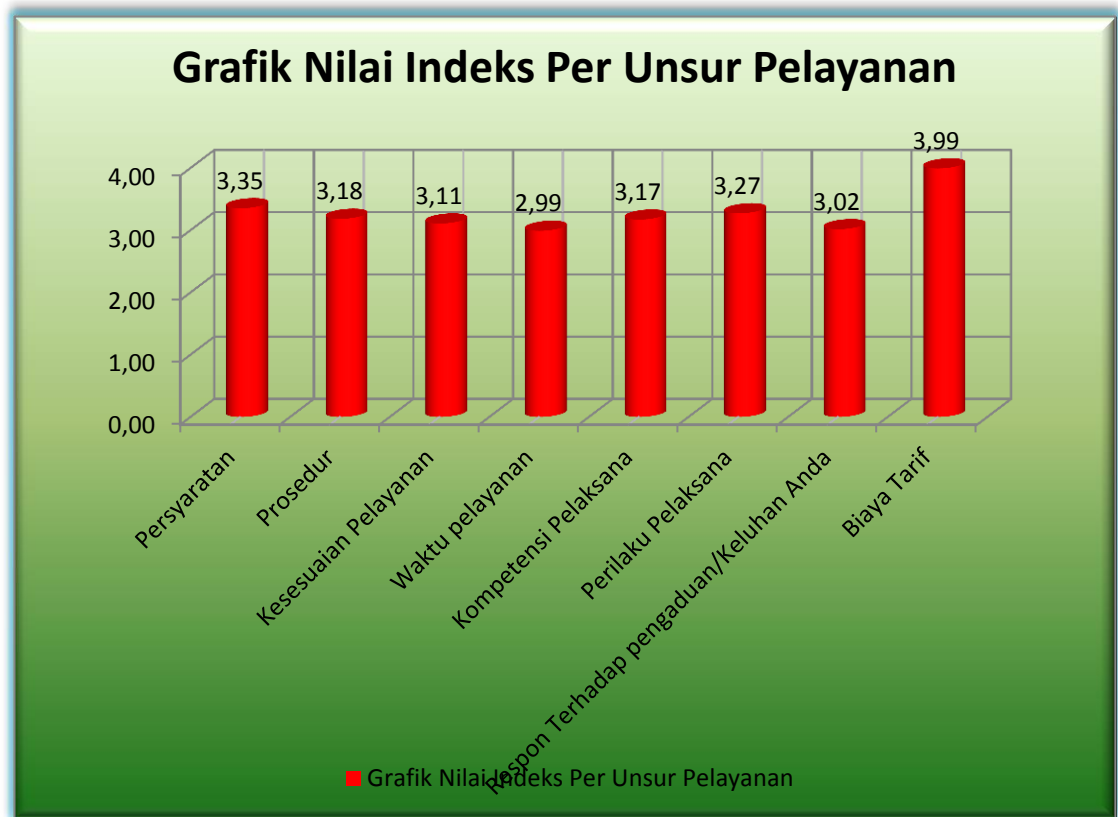
B. Indeks Per Unsur Pelayanan

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	3.35	SANGAT BAIK
2	Prosedur	3.18	BAIK
3	Kesesuaian Pelayanan	3.11	BAIK
4	Waktu pelayanan	2.99	BAIK
5	Kompetensi Pelaksana	3.17	BAIK
6	Perilaku Pelaksana	3.27	SANGAT BAIK
7	Respon Terhadap pengaduan/Keluhan Anda	3.01	BAIK
8	Biaya Tarif	3.99	SANGAT BAIK
Nilai Indeks		3,26	
Nilai SKM		81.52	
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Unit Pelayanan		SANGAT BAIK	

DOK LPSK 2015 : Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Terlindung LPSK 2016



Dari tabel dan grafik tersebut tercermin bahwa nilai unsur pelayanan paling rendah berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan terlindung adalah nilai unsur waktu pelayanan yaitu memperoleh nilai 2.99(*Dua Koma Sembilan Tujuh*) yang berarti kinerja unsur pelayanan pada unsur waktu pelayanan dengan kategori **BAIK**. Sedangkan nilai unsur pelayanan paling tinggi adalah nilai unsur Biaya/Tarif, dengan perolehan nilai adalah 3,99(*Tiga Koma Sembilan Sembilan*) 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 : 0.125 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 3,261 atau dibulatkan menjadi 3.26 (Tiga Koma Dua 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 :

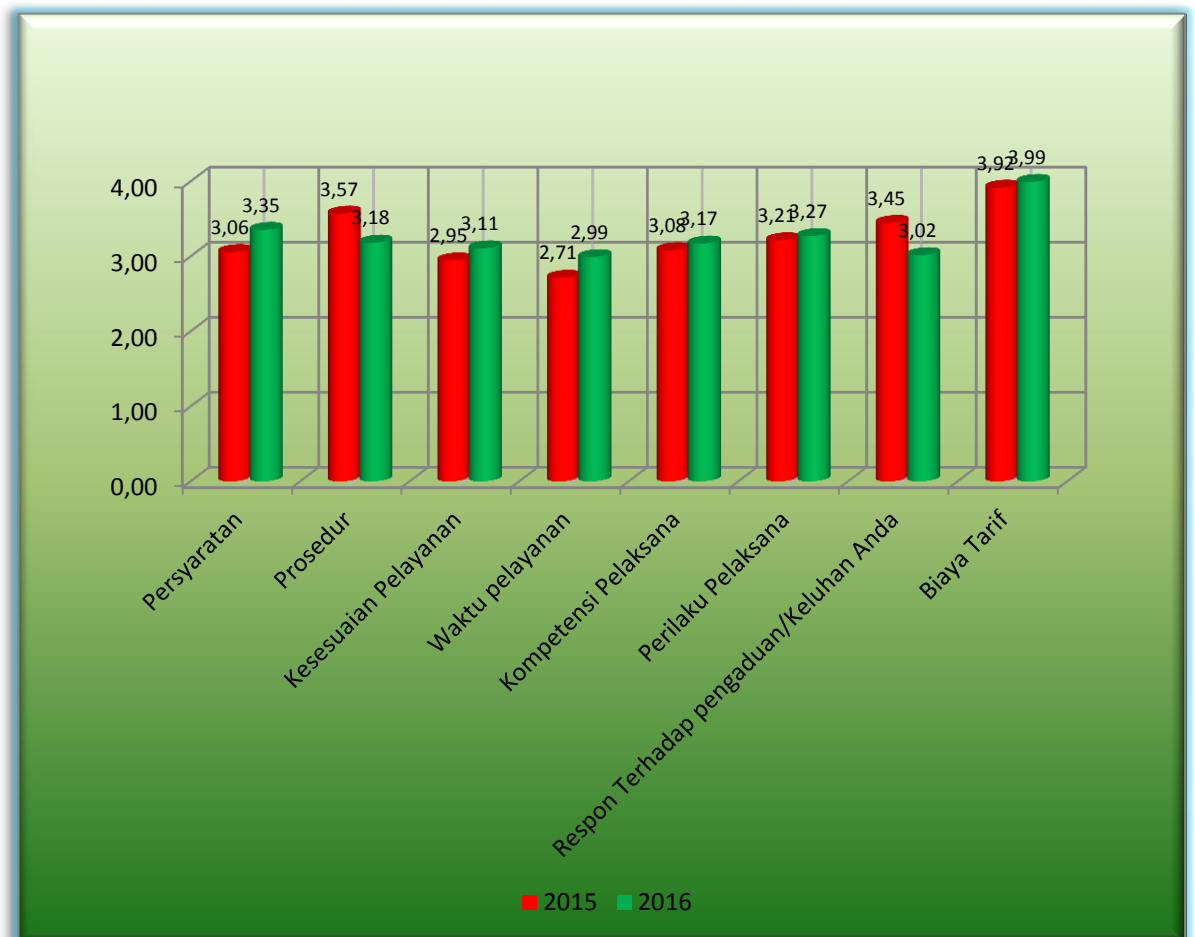
$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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 **81.52** Kemudian hasil dari perhitungan nilai konversi SKM tersebut dilakukan interpretasi menggunakan Tabel 1. maka didapat Hasil Mutu Pelayanan terhadap terlindung LPSK adalah **A** yang dapat diartikan dengan **Kategori SANGAT BAIK**. Nilai SKM 81.52 ini juga telah mampu memenuhi target yang telah ditetapkan dalam Penetapan Kinerja (TapKin 2016) sebesar 80.

D. Perbandingan SKM LPSK tahun 2015 dengan SKM LPSK tahun 2016

Survei SKM LPSK 2016 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 2016 dengan tahun 2015 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**.

Dari hasil wawancara mendalam terhadap responden terlihat beberapa hal yang menjadi keluhan atau kritikan yakni prosedur baru pengajuan untuk PHB yang harus melalui Komnas HAM untuk mendapatkan surat

keterangan sebagai korban HAM Berat, hal ini rupanya yang mengakibatkan turunnya nilai IKM untuk unsur prosedur pelayanan LPSK, sekalipun hal tersebut diluar kewenangan LPSK untuk mempercepat proses di Lembaga/Kementrian lain termasuk Komnas HAM.

Respon terhadap pengaduan juga mengalami penurunan, senada dengan beberapa wawancara yang dilakukan terhadap responden, bahwa cukup banyak dari mereka yang merasa kurang puas mendapatkan jawaban-jawaban dari petugas ketika turun 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 2016 ini, banyak mengalami hambatan dan kendala yang signifikan terutama dalam hal sebagai berikut :

1. Penyebaran kuesioner terhadap terlindung 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 terlindung yang rata-rata diatas 60 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/ terlindung LPSK makadapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. SKM pada Unit Pelayanan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban memperoleh nilai sebesar **81.52 (Delapan Puluh Satu Koma Lima Dua) dengan kategori Ayang** berarti hasil mutu pelayanan berkategori

“Sangat Baik”. Nilai ini mengalami peningkatan dari tahun 2015 yang mencapai 79.83 atau naik +1.29 poin dan secara keseluruhan menunjukkan trend positif kenaikan dari sejak tahun 2014.

2. Dua unsur terbawah adalah terkait dengan “Waktu Pelayanan” yang memperoleh nilai indeks 2.97 dan “Respon Terhadap Keluhan” yang meraih nilai indeks 3.02. Sehingga yang menyangkut unsur tersebut perlu dilakukan peningkatan baik segi fasilitas maupun kinerjanya. Hal tersebut sejalan dengan saran yang diberikan oleh beberapa responden yang dimintakan pendapatnya. Unsur ini cukup banyak dipengaruhi oleh lamanya proses surat keterangan korban dari Komnas HAM, dimana sebagian besar terlindung LPSK masih beranggapan proses tersebut ada di LPSK, padahal hal tersebut bukan merupakan ranah 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 : Persyaratan Pelayanan, Perilaku Pelaksana Pemberi layanan serta Tarif/Biaya Pelayanan.
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 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 prosedur pelayanan serta respon LPSK terhadap segala macam pengaduan maupun keluhan. Dalam unsur prosedur pelayanan perlu direkomendasikan adanya sistematika alur yang lebih memudahkan terlindung untuk mengajukan layanan perlindungan maupun layanan bantuan.
2. Unsur persyaratan pelayanan diusulkan perlu dikaji ulang syarat-syarat mengajukan layanan perlindungan maupun bantuan.

3. Untuk unsur kecepatan layanan yang perlu ditingkatkan kembali dengan meningkatkan kuantitas dan kualitas kompetensi SDM LPSK serta berkaitan dengan unsur kenyamanan lingkungan perlu dibuat standar minimal pelayanan bagi terlingung di LPSK.
4. Perlu adanya template pelaporan untuk petugas di lapangan sehingga segala macam keluhan, saran dan kritik dari terlingung dapat didata dan diteruskan ke atasan.

Jakarta, Desember 2016
Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban