



# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LEMBAGA PERLINDUNGAN SAKSI DAN KORBAN TAHUN 2018



**RINGKASAN EKSEKUTIF**

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban telah menetapkan kepuasan masyarakat sebagai indikator dalam mengukur atau menilai kinerja pelayanan pada Perjanjian Kinerja LPSK Tahun 2018. Survei indeks kepuasan masyarakat tahun 2018 telah dilaksanakan selama 6 bulan oleh Unit Pengawasan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban. Survei dilaksanakan terhadap 315 responden yang dilayani dalam hal pemenuhan hak saksi dan korban. Para responden yang dijadikan sampel terdiri atas berbagai kasus yang ditangani oleh LPSK seperti Korban Pelanggaran HAM Berat, Saksi dan Korban Tindak Pidana Penganiayaan, Saksi Tindak Pidana Kekerasan Seksual dan Saksi Tindak Pidana Korupsi.

Dari hasil survei yang dilaksanakan diperoleh hasil rata-rata nilai indeks sebesar **3.20** dengan nilai SKM pelayanan pemenuhan hak saksi dan korban sebesar **80.71** naik sebesar +1.62 dibandingkan nilai SKM 2017 sebesar 79.09 Terdapat dua unsur yang berhasil masuk kategori **“Sangat Baik”** yakni untuk unsur biaya/tarif dan unsur gratifikasi. Berikut hasil indeks kepuasan masyarakat dari 13 unsur yang ditanyakan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3.38	BAIK
2	Prosedur	2.89	KURANG BAIK
3	Prosedur Perpanjangan	3.03	KURANG BAIK
4	Kecepatan Waktu Pelayanan	2.67	KURANG BAIK
5	Kecepatan Waktu Perpanjangan	2.75	KURANG BAIK
6	Kesesuaian Layanan	2.99	KURANG BAIK
7	Kepastian Pemenuhan Hak	3.06	BAIK
8	Manfaat Layanan	3.27	BAIK
9	Kompetensi Pelaksana	3.24	BAIK
10	Biaya/Tarif	4.00	SANGAT BAIK
11	Perilaku Pelaksana	3.44	BAIK
12	Respon Terhadap Pengaduan/Keluhan	3.23	BAIK
13	Gratifikasi	3.98	SANGAT BAIK

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



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

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

Dalam kerangka pelayanan publik, Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban sebagai Lembaga Negara yang memiliki kewenangan memberikan perlindungan dan bantuan kepada saksi dan korban dalam sistem peradilan pidana berupaya secara konsisten untuk memberikan pelayanan kepada saksi dan korban seoptimal mungkin. Hal itu diwujudkan agar tercapainya Visi LPSK yakni “Terwujudnya Perlindungan Saksi dan Korban Dalam Sistem Peradilan Pidana” serta 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 selayaknyalah LPSK melakukan evaluasi dan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan perlindungan dan bantuan yang telah diberikan kepada para saksi dan korban selama menjadi terdindungi 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 2018 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 2018. 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 2018 telah disusun beberapa indikator kinerja yang terangkum dalam 3 sasaran strategis. Sasaran strategis pertama dalam perjanjian kinerja LPSK 2018 adalah “Meningkatnya Kuantitas dan Kualitas Perlindungan Saksi dan Korban”. Salah satu Indikator Kinerja pada sasaran strategis pertama adalah “Persentase Kepuasan Penerima Layanan LPSK” untuk tahun 2018 ini memiliki target nilai SKM sebesar 80. 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 2018 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. **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, keterampilan 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 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 2018 adalah;

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

### **F. Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat dan Metode Analisa**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di LPSK melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara tatap muka.

#### **1. Persiapan**

- a. Pembentukan Tim Pelaksana





## LAPORAN SKM LPSK 2018

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	: Dr. Ir. Noor Sidharta, MH., MBA
Sekretaris	: Aris Fajari Teguh Nugroho, S. IP., MAP
Anggota	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dra. Handari Restu Dewi, MM</li><li>2. Sukri Agama, SH., MH</li><li>3. Eviyati, S. Pd., MAP</li><li>4. Sandra Anggita, SH., MH</li><li>5. Novita Prima Dewi, S. IP</li><li>6. Mahari Is Subangun, S. Pd</li><li>7. Wardatul Mufidah, S. E</li><li>8. Yogi Suryamansyah, S. IP., MAP</li><li>9. Edgard Putera Geerard, S. T</li><li>10. Rizqi Aulia Rahman, S. E</li><li>11. Tiara, S. Psi</li><li>12. Saiful Anwar</li><li>13. Yatno, S. IP., MAP</li></ol>

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 2018, 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 **Morgan & Krejcie** sebagai berikut:

Tabel 1. Tabel Sampling Survei SKM 2018 (*Morgan and Krejcie*)

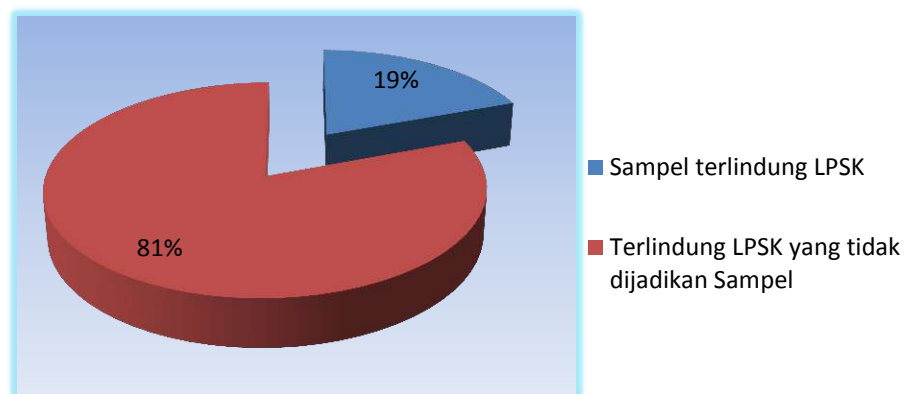
Populasi (N)	Jumlah Sampel
1500	306
1600	310
1700	313
1800	317
1900	320

Penerima layanan LPSK tahun 2018 sampai dengan per 17 Desember 2018 adalah sebanyak 1.598 terlindung, maka berdasarkan tabel sampel **Morgan & Krejcie** tersebut di atas, banyaknya responden yang dijadikan



sampel dalam survei kepuasan terlindung LPSK tahun 2018 adalah minimal sebanyak 306 orang. Sampai dengan disusunnya laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini, telah berhasil dikumpulkan sebanyak 315 kuesioner, yang artinya telah memenuhi syarat minimal untuk jumlah sampel yang diperlukan berdasarkan tabel Morgan & Krejcie. Menurut Suharsimi Arikunto, “apabila subjeknya kurang dari seratus, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi, tetapi jika jumlah subjek besar, dapat diambil antara 10-15% atau lebih”. Atas dasar pendapat ahli tersebut, jumlah sampel SKM LPSK adalah 315 responden atau setara dengan 19.7% dari total populasi, sehingga dapat dikatakan sudah memenuhi syarat.

### Data Terlindung LPSK yang dijadikan Sampel



## 2. Pelaksanaan Survei

### a. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di wilayah hukum perkara dan dilakukan pada bulan Maret hingga Desember 2018. 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

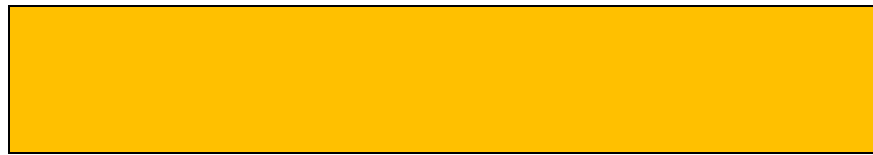
Metode pengolahan data survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh LPSK di tahun 2018 ini menggunakan **Metode Skala Likert**. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Skala likert 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 pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{13} = 0.77$$

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 – 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



## LAPORAN SKM LPSK 2018

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

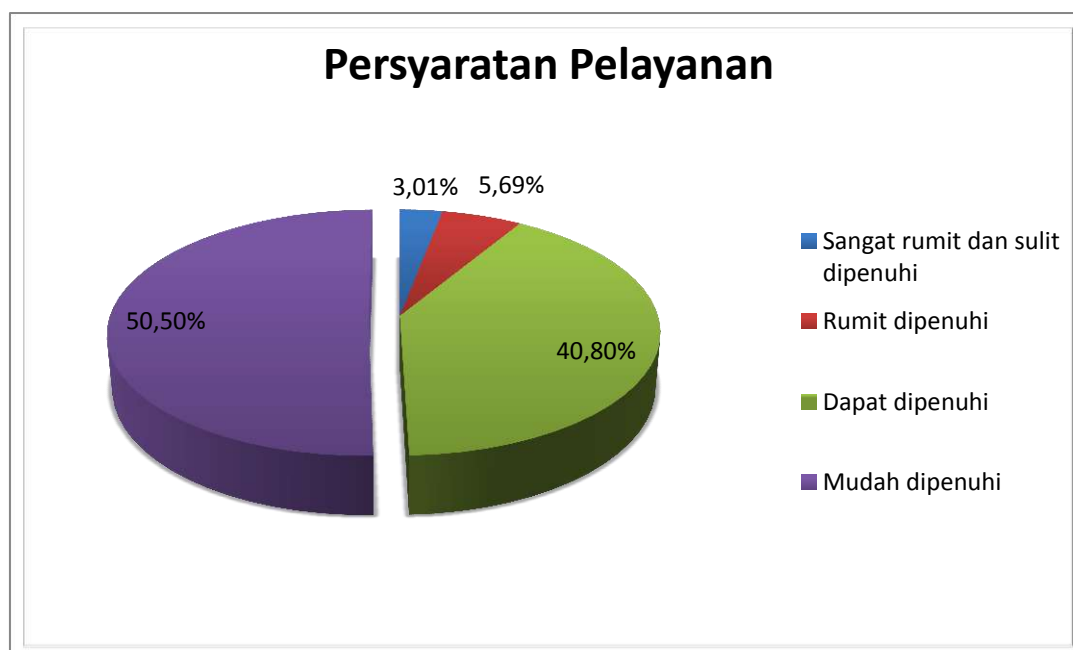
### HASIL SURVEI

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

Berdasarkan data kuesioner yang telah tersebar ke 315 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 Samarinda, Medan, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Pekalongan, Pemalang, Pati, Kebumen, Ponorogo, Tangerang, Padang dan Bogor. Hasil pengolahan data kuesioner survei kepuasan masyarakat LPSK tahun 2018 terhadap setiap unsur pernyataan adalah sebagai berikut :

##### 1. Persyaratan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa Jawaban 315 responden/terlindung LPSK mengenai pernyataan tentang persyaratan yakni **Bagaimana syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan perlindungan dan/atau bantuan dari LPSK** adalah sebagai berikut : jawaban sangat rumit dan sulit dipenuhi 9, rumit dipenuhi 17, dapat dipenuhi 122, dan mudah dipenuhi 151.

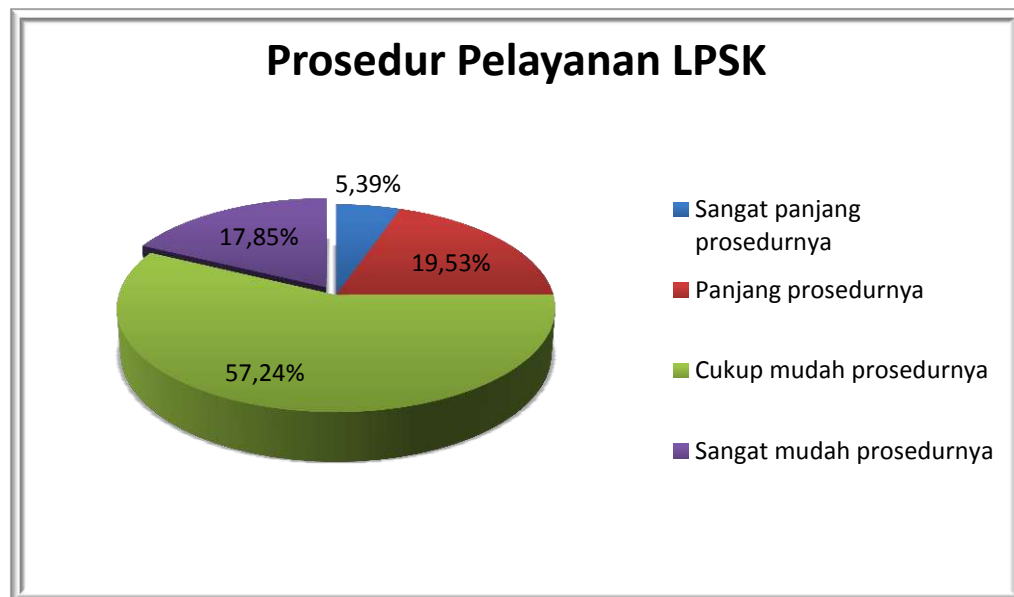






### 2. Prosedur

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 : Sangat panjang prosedurnya 16, Panjang prosedurnya 58, Cukup mudah prosedurnya 170, dan Sangat mudah prosedurnya 53.

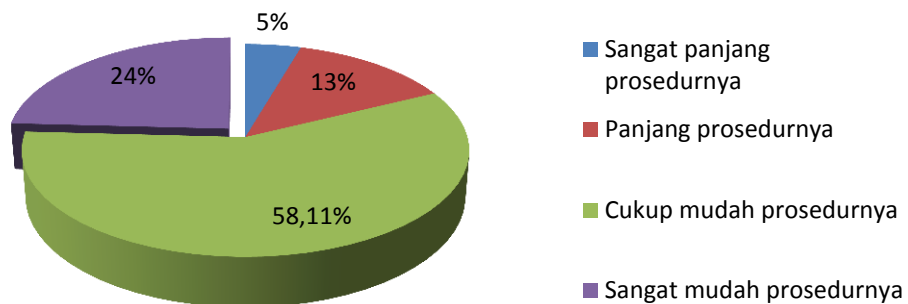


### 3. Prosedur atau tata cara perpanjangan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 310 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 12, Panjang prosedurnya 35, Cukup mudah prosedurnya 154, dan Sangat mudah prosedurnya 64.



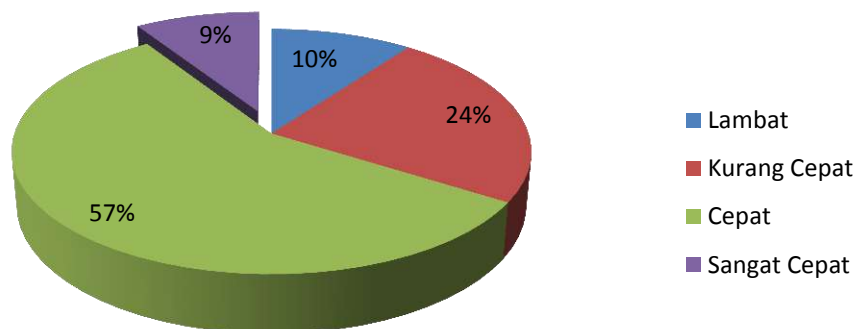
### Prosedur Perpanjangan



#### 4. Kecepatan waktu pelayanan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 315 responden/terlindung LPSK mengenai kecepatan waktu pelayanan perlindungan dan/atau bantuan yang diberikan LPSK adalah sebagai berikut : Jawaban Lambat 30, Kurang Cepat 70, Cepat 168, dan Sangat Cepat 27.

### Kecepatan Waktu Pelayanan





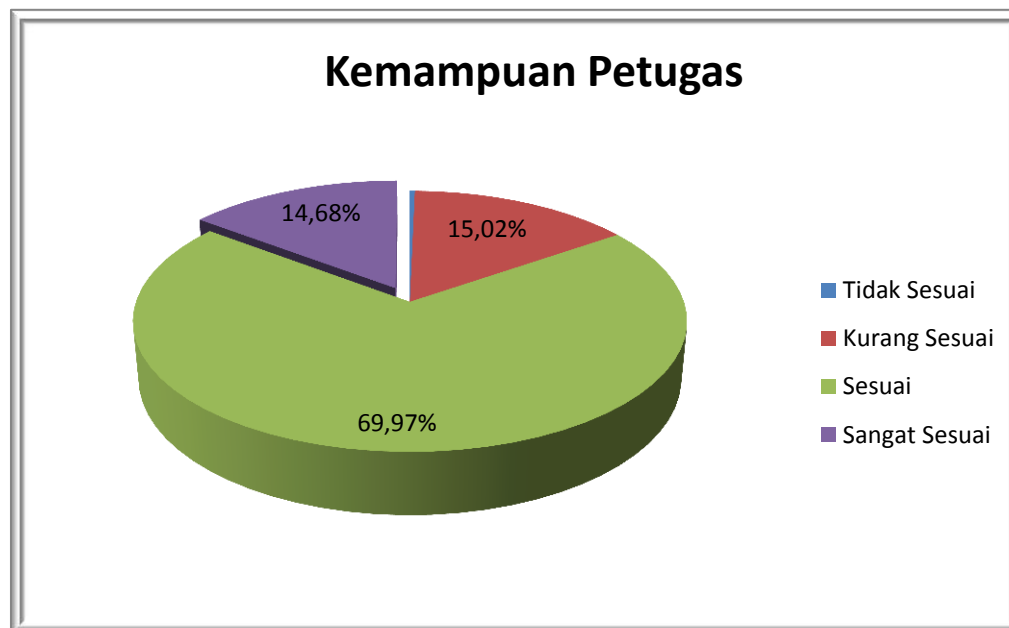
### 5. Kecepatan Waktu Perpanjangan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 315 responden/terlindung LPSK mengenai kecepatan waktu pelayanan perpanjangan perlindungan dan/atau bantuan adalah sebagai berikut : Jawaban Lambat 24 , Kurang Cepat 54, Cepat 166, dan Sangat Cepat 28.



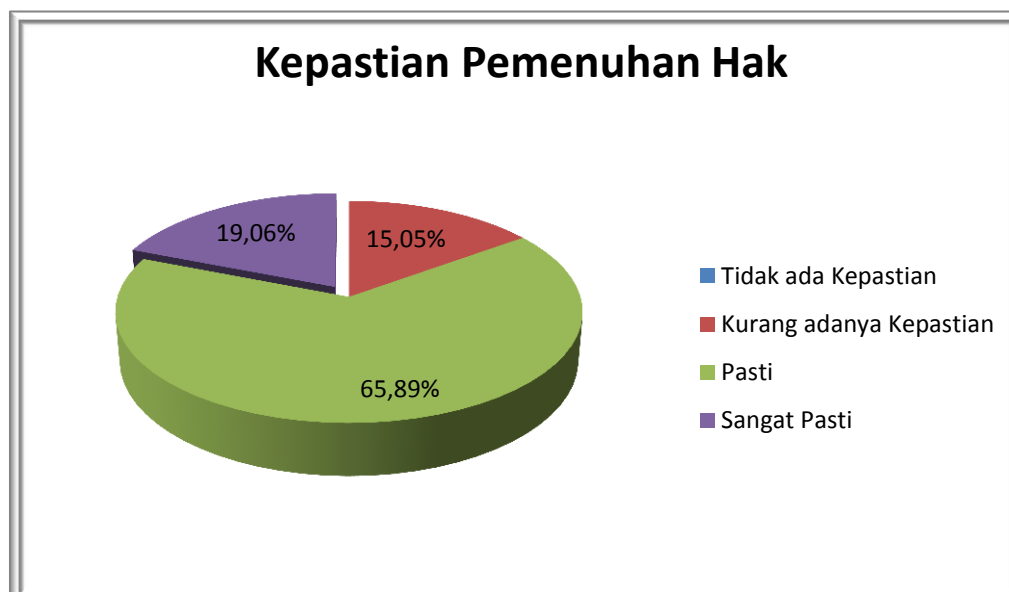
### 6. Kesesuaian Pelayanan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 315 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan adalah sebagai berikut : Tidak Sesuai 1, Kurang Sesuai 44, Sesuai 205, dan Sangat Sesuai 43.



## 7. Kepastian Pemenuhan Hak

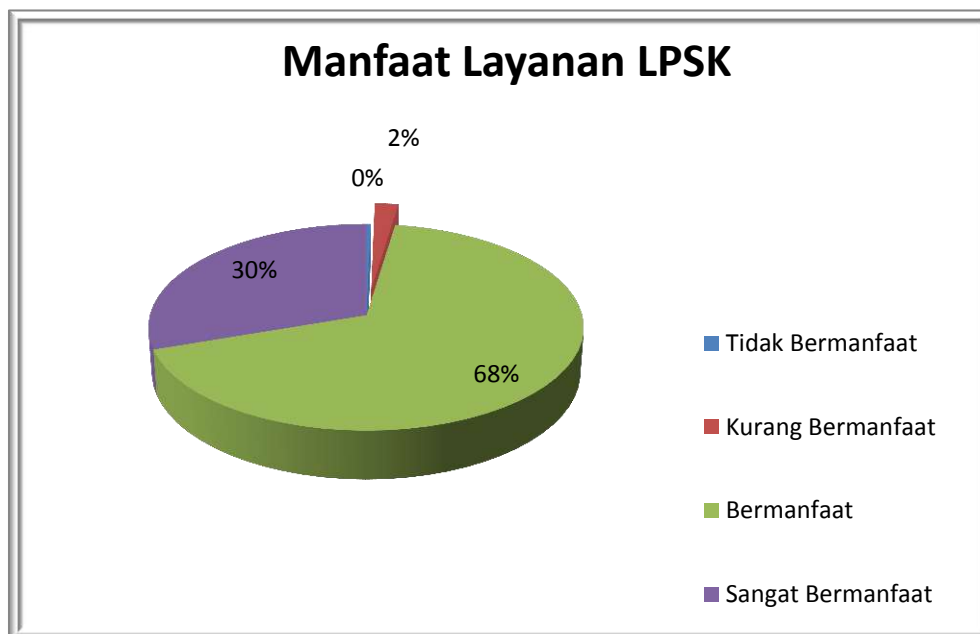
Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 315 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang apakah ada kepastian pemenuhan hak dan keberlanjutan dari hak yang telah didapatkan adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak ada kepastian 0, Kurang adanya kepastian 45, Pasti 197, dan Sangat pasti 57.





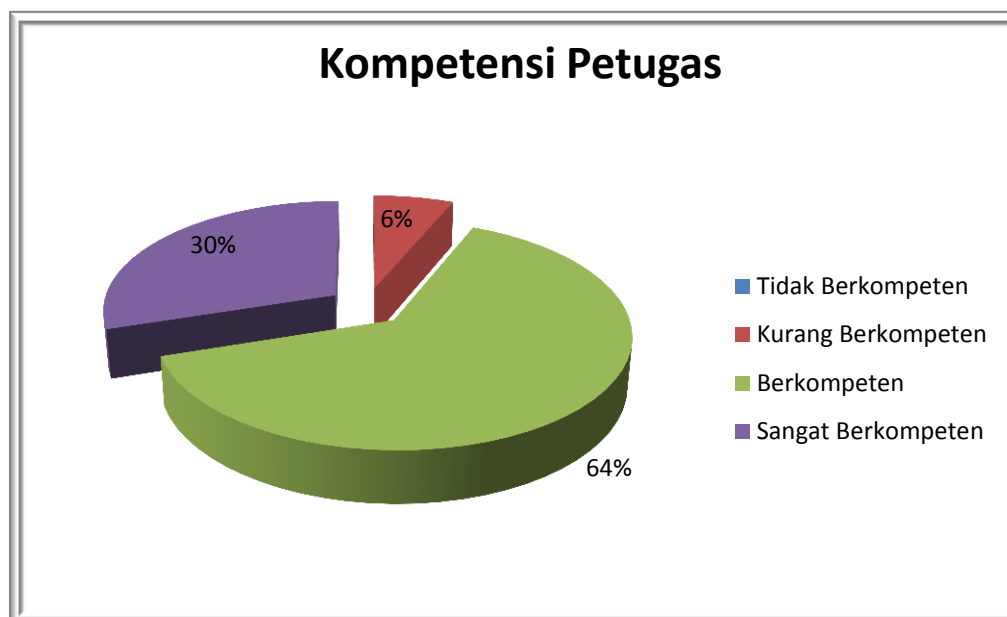
### 8. Manfaat Layanan LPSK

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 315 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 16, Kurang Bermanfaat 64, Bermanfaat 155, dan Sangat Bermanfaat 65.



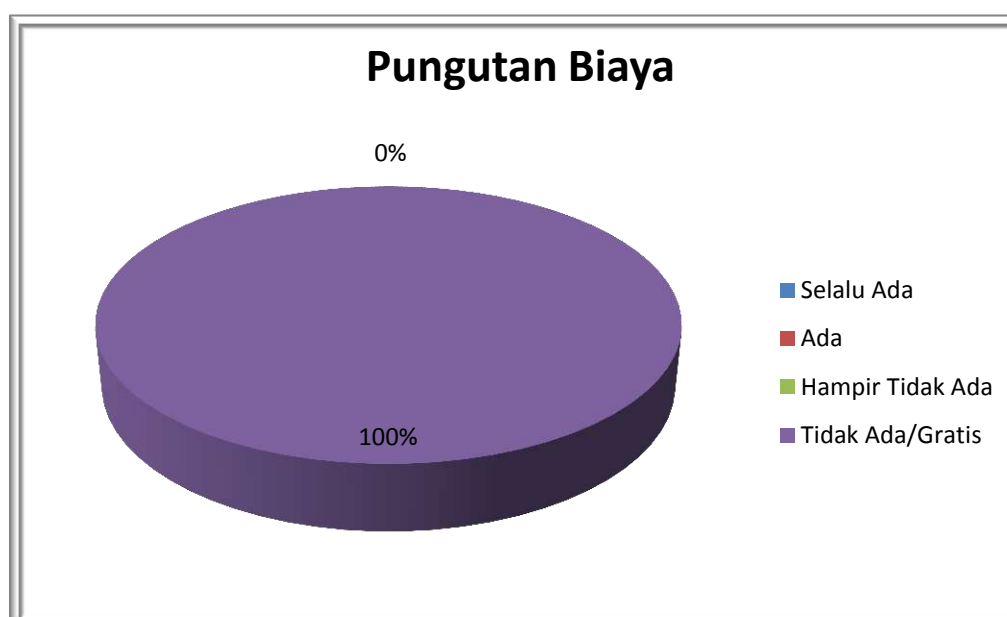
### 9. Kompetensi Petugas

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 315 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang bagaimana kompetensi petugas LPSK dalam memberikan layanan perlindungan adalah sebagai berikut : Jawaban Tidak Berkompeten 0, Kurang Berkompeten 19, Berkompeten 189, dan Sangat Berkompeten 89.



#### 10. Biaya/Tarif Layanan

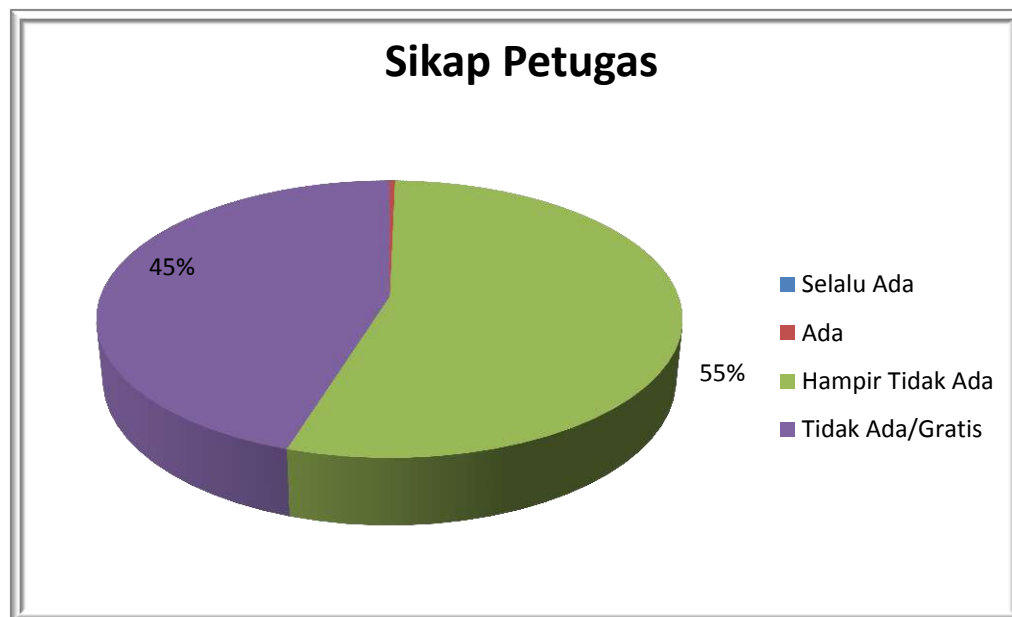
Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 315 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang transparansi biaya terkait ada tidaknya pungutan/biaya yang dilakukan oleh LPSK adalah sebagai berikut : Jawaban Selalu Ada 0, Kadang Kala 0, Pernah 0, dan Tidak Pernah 315.



#### 11. Sikap Petugas



Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 315 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang bagaimana sikap petugas LPSK dalam memberikan layanan perlindungan dan/atau bantuan adalah sebagai berikut Tidak Ramah 0, Kurang Ramah 0, Ramah 163, dan Sangat Ramah 135.



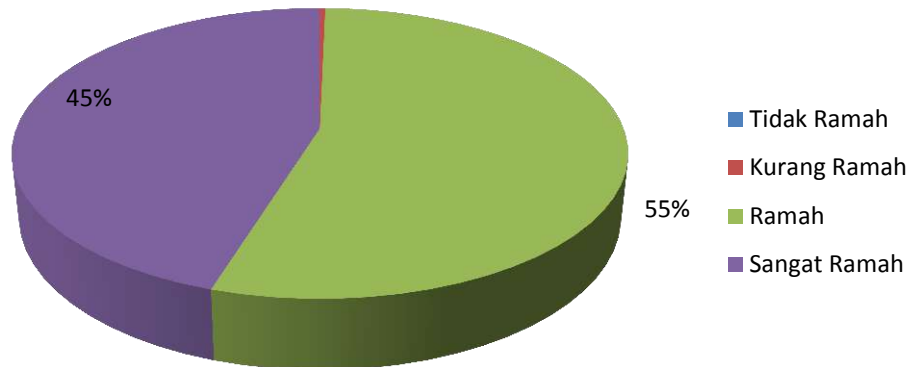
### 12. Respon Terhadap Keluhan

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 315 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan bagaimana responsifitas petugas LPSK dalam menjawab pertanyaan, melayani pengaduan maupun menerima keluhan anda? adalah sebagai berikut : Tidak Responsif 0, Kurang Responsif 25, Responsif 182, dan Sangat Responsif 91.





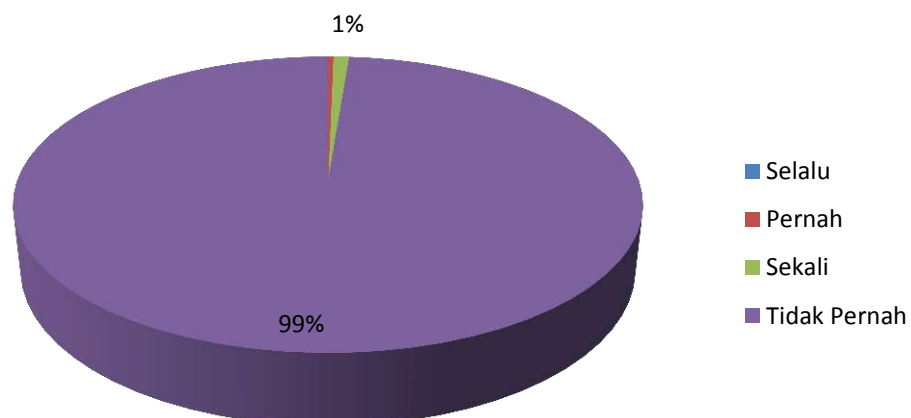
### Respon terhadap keluhan



### 13. Gratifikasi

Dari seluruh kuesioner yang terisi oleh responden didapatkan hasil bahwa jawaban 315 responden/terlindung LPSK mengenai pertanyaan tentang pernahkan anda memberikan imbalan/uang/barang kepada petugas LPSK ketika anda menerima pelayanan perlindungan dan/atau bantuan adalah sebagai berikut : Jawaban Selalu 0, Pernah 2, Sekali 3, dan Tidak Pernah 314.

### Pungutan Biaya



**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	3.38	BAIK
2	Prosedur	2.89	KURANG BAIK
3	Prosedur Perpanjangan	3.03	KURANG BAIK
4	Kecepatan Waktu pelayanan	2.67	KURANG BAIK
5	Kecepatan Waktu Perpanjangan	2.75	KURANG BAIK
6	Kesesuaian Layanan	2.99	KURANG BAIK
7	Kepastian Pemenuhan Hak	2.77	KURANG BAIK
8	Manfaat Layanan	3.27	BAIK
9	Kompetensi Pelaksana	3.24	BAIK
10	Biaya/Tarif	4.00	SANGAT BAIK
11	Perilaku Pelaksana	3.44	BAIK
12	Respon Terhadap pengaduan/Keluhan Anda	3.23	BAIK
13	Gratifikasi	3.98	SANGAT BAIK
Nilai Indeks		3,21	
Nilai SKM		80.14	
Mutu Pelayanan		B	

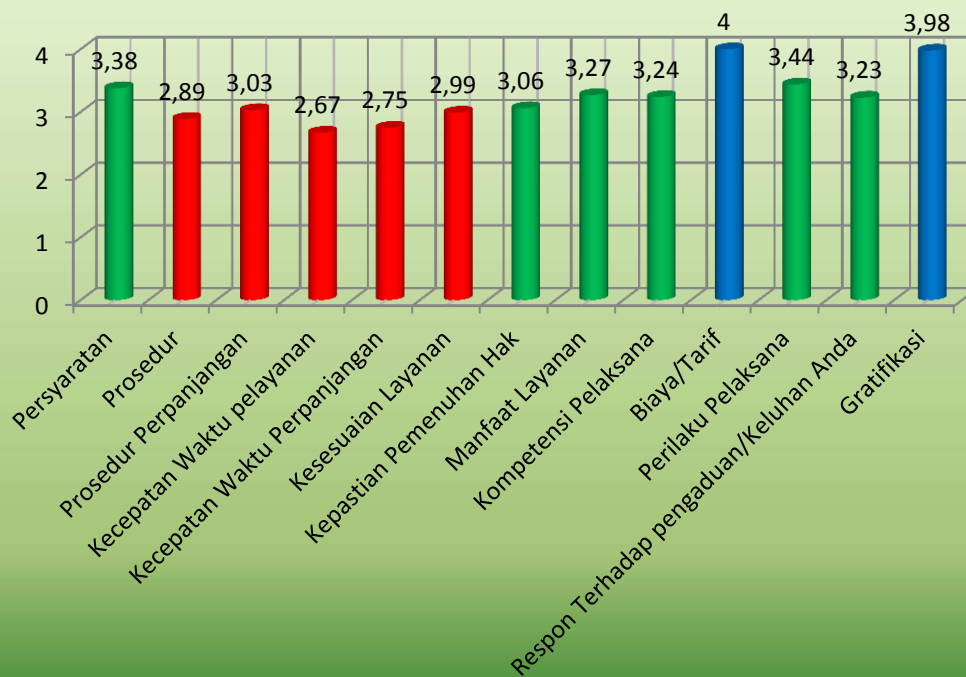


## LAPORAN SKM LPSK 2018

Kinerja Unit Pelayanan

BAIK

**Grafik Nilai Indeks Per Unsur Pelayanan**



Dari tabel dan grafik tersebut tercermin bahwa nilai unsur pelayanan paling rendah berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan terlindung adalah nilai unsur kecepatan waktu pelayanan yaitu memperoleh nilai 2.67 (*Dua Koma Enam Tujuh*) yang masuk dalam katagori “**Kurang Baik**”. Sedangkan nilai unsur pelayanan paling tinggi adalah nilai unsur Biaya/ dengan perolehan nilai adalah 4.00 (*Empat koma Nol Nol*) yang berarti kinerja unsur pelayanan pada unsur biaya/tarif dengan Kategori **SANGAT BAIK** begitu pula dengan unsur Gratifikasi yang juga mendapat nilai “**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 3,23 (Tiga Koma Dua Tiga ).

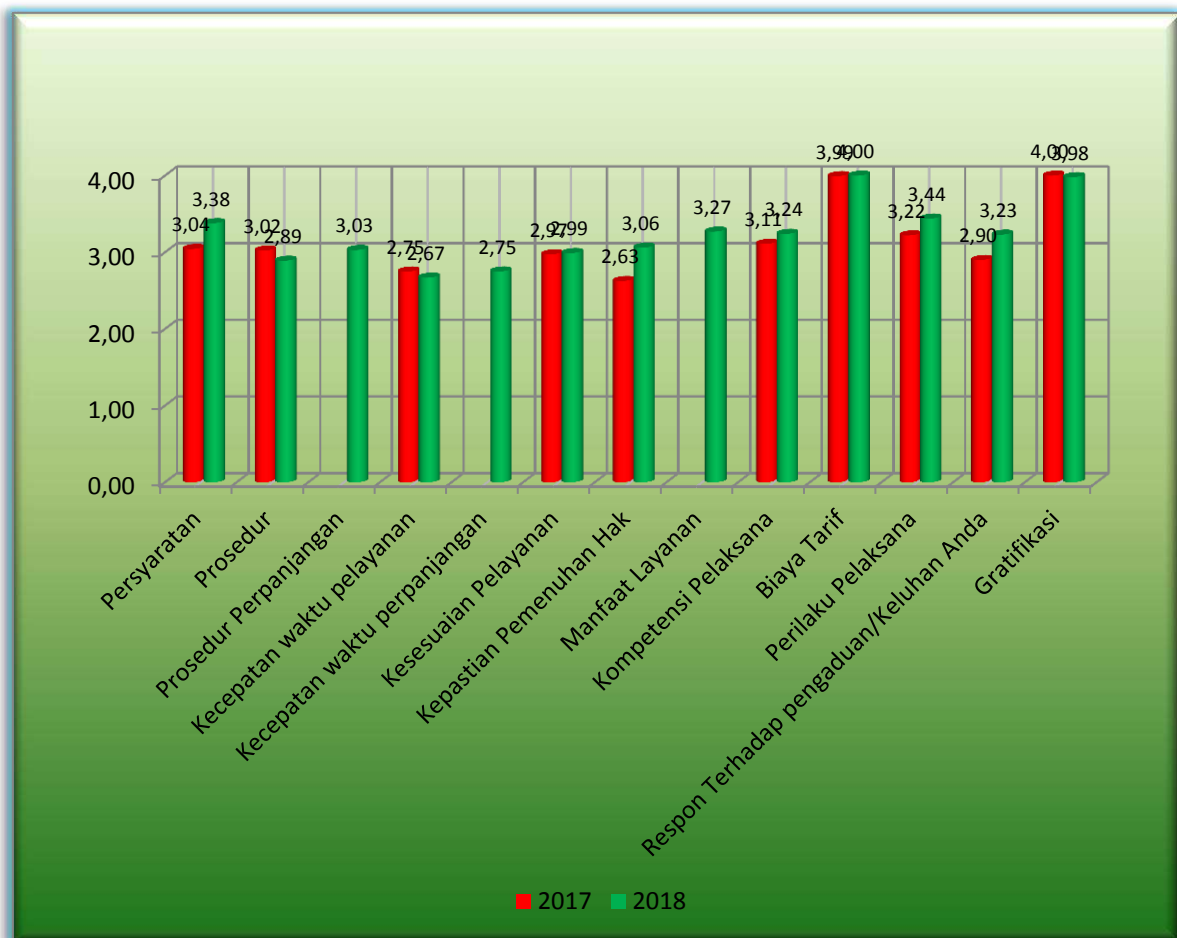
Setelah dilakukan perhitungan Nilai Indeks Komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, maka kemudian melakukan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Maka sesuai dengan rumus yang digunakan diatas, setelah nilai indeks komposit (gabungan) / SKM Unit Pelayanan dikonversi dengan Nilai Dasar maka di dapat Nilai SKM (Indeks Kepuasan Terlindung LPSK) adalah **80.71** Kemudian hasil dari perhitungan nilai konversi SKM tersebut dilakukan interpretasi menggunakan Tabel 1. maka didapat Hasil Mutu Pelayanan terhadap terlindung LPSK adalah **B** yang dapat diartikan dengan **Kategori BAIK**. Nilai SKM 80.71 ini berada di atas performa tahun lalu yang mencapai 79.09 dan telah mampu memenuhi target perjanjian kinerja tahun 2018 untuk survei kepuasan masyarakat yang ditargetkan sebesar 80 atau memiliki capaian 102.14% dari target yang telah ditetapkan.

#### **D. Perbandingan SKM LPSK tahun 2018 dengan SKM LPSK tahun 2017**

Survei SKM LPSK 2018 ini telah memasuki tahun keempat, 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 2018 dengan tahun 2017 terlihat bahwa peningkatan paling tinggi terlihat pada kategori kepastian pemenuhan hak yang naik dari 2.63 ke 3.06 dan unsur persyaratan yang naik dari **3.04** ke **3.38**, sementara untuk penurunan terlihat di kategori prosedur mendapatkan layanan yang mengalami penurunan dari **3.02** ke **2.89**.

### E. Temuan Lapangan

Dari hasil wawancara terhadap responden secara umum, penerima layanan menilai positif terhadap layanan maupun bantuan yang telah diberikan oleh LPSK dan berharap layanan dari LPSK akan terus dapat diberikan terutama untuk layanan medis dan psikologis terhadap korban baik kasus pelanggaran HAM berat, penganiayaan, maupun kekerasan seksual. Penerima layanan umumnya sepakat bahwa layanan dari LPSK sangat penting untuk terus disosialisasikan dan diberikan kepada para saksi dan korban tindak pidana maupun kepada masyarakat umum di Indonesia. Namun, ada beberapa hal yang menjadi perhatian para penerima layanan, terutama dalam rangka perbaikan kualitas layanan LPSK agar semakin baik, yakni:



1. Proses perpanjangan layanan medis untuk korban PHB sering terlambat terkait dengan keputusan tentang perpanjangan maupun administrasi surat perpanjangan layanan tersebut. Cukup banyak dari Para penerima layanan yang tidak mendapatkan kepastian tentang perpanjangan layanan yang diajukan, apakah diterima atau ditolak. Para penerima bantuan medis berharap agar layanan yang telah memasuki waktu kadaluarsa segera diperbaharui tanpa harus menunggu hingga berbulan-bulan.
2. Terlindung LPSK secara umum sangat menginginkan LPSK dapat memiliki perwakilan di daerah agar dapat mempercepat proses permohonan maupun layanan yang diberikan oleh LPSK.
3. 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.
4. Penerima layanan terutama untuk korban PHB mengharapkan agar layanan BPJS yang sekarang diterapkan dapat kembali menggunakan sistem Buku Hijau LPSK, karena manfaat yang diterima dengan menggunakan sistem buku hijau dirasa lebih besar jika dibandingkan dengan menggunakan BPJS.
5. 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.
6. Masih terdapat ketidakseragaman informasi antar unit di pihak rumah sakit tentang kerjasama LPSK dengan rumah sakit tersebut, sehingga masih banyak penerima layanan yang kebingungan ketika akan berobat ke rumah sakit, ada juga rumah sakit yang menyamaratakan pasien LPSK dengan pasien umum sehingga terlindung harus mengantri cukup lama.
7. 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban Tahun 2018 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 2018 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 70 tahun keatas. Sehingga dalam pengisian kuesioner tersebut membutuhkan pendampingan intensif dari tim survei LPSK. Isu PHB juga sedikit sensitif di masyarakat sehingga tim harus hati-hati dalam melakukan survei kepada terlindung.
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 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. SKM pada Unit Pelayanan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban memperoleh nilai sebesar **80.71 (Delapan puluh koma tujuh satu) dengan kategori B** yang berarti hasil mutu pelayanan berkategori **“Baik”**. Nilai ini mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan nilai SKM tahun 2017 yang mencapai 79.09 atau naik +1.62 poin.





2. Dua unsur terbawah adalah terkait dengan “Kecepatan waktu pelayanan” yang memperoleh nilai indeks 2.67 dan “Kecepatan waktu perpanjangan” 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, 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 Tarif/Biaya Pelayanan dan Gratifikasi, 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 yang Kurang Baik menjadi Baik.
2. Perlu disusun sistem data yang terkoneksi diantara tiap Biro dan Bagian di LPSK baik BPP, PHSK, maupun Administrasi agar proses perpanjangan layanan dapat dipercepat mulai dari penyiapan data untuk layanan yang akan kadaluarsa, keputusan perpanjangan layanan hingga pembuatan dan penyampaian surat perjanjian perpanjangan 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.
5. LPSK perlu melakukan edukasi kepada para terlindung tentang tugas, fungsi dan layanan yang diberikan oleh LPSK, agar terlindung LPSK juga dapat melakukan sosialisasi dan merekomendasikan layanan LPSK kepada masyarakat luas.
6. LPSK melalui bagian Humas agar membuat media sosialisasi yang simple namun menarik seperti leaflet maupun booklet untuk diberikan kepada para terlindung sehingga dapat menjadi media edukasi dan sosialisasi kepada terlindung maupun masyarakat luas.



## **LAPORAN SKM LPSK 2018**

### **LAMPIRAN**

#### **LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TERLINDUNG LPSK TAHUN 2018**



1. Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner SKM di Purwokerto, Jawa Tengah



2. Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner SKM di Samarinda, Kalimantan Timur



3. Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner SKM di Yogyakarta, DIY





4. Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner SKM di Yogyakarta, DIY



5. Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner SKM di Pati, Jawa Tengah



6. Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner SKM di Deli Serdang, Sumatera Utara



7. Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner SKM di Tangerang, Banten





8. Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner SKM di Kota Medan, Sumatera Utara



9. Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner SKM di Kota Pariaman, Sumatera Barat







## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

### IDENTITAS/RESPONDEN

Nama : .....

Usia : .....

Alamat (Kota/Kab) : .....

Jenis Pelayanan : ☐ Perlindungan Fisik

☐ Pemenuhan Hak Prosedural

☐ Bantuan Layanan Medis

☐ Bantuan Layanan Psikologis

☐ Bantuan Psikososial

☐ Bantuan Proses Kompensasi

☐ Bantuan Fasilitasi Proses Restitusi

Jenis Tindak Pidana : ☐ Korupsi

☐ TPPO

☐ Kekerasan Seksual

☐ Penyiksaan

☐ Narkotika

☐ Terorisme

☐ Pelanggaran HAM Yang Berat

☐ Tindak Pidana Lainnya sesuai dengan keputusan LPSK



***I. Mohon lingkari pilihan jawaban pada pertanyaan di bawah ini***

1. Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan perlindungan dan/atau bantuan dari LPSK?
  - a. Sangat rumit dan sulit dipenuhi
  - b. Rumit dipenuhi
  - c. Dapat dipenuhi
  - d. Mudah dipenuhi
  
2. Bagaimana prosedur atau tata cara mendapat layanan perlindungan dan/atau bantuan di LPSK?
  - a. Sangat panjang prosedurnya
  - b. Panjang prosedurnya
  - c. Cukup mudah prosedurnya
  - d. Sangat mudah prosedurnya
  
3. Bagaimana prosedur atau tata cara pengajuan perpanjangan layanan perlindungan dan/atau bantuan di LPSK?
  - a. Sangat panjang prosedurnya
  - b. Panjang prosedurnya
  - c. Cukup mudah prosedurnya
  - d. Sangat mudah prosedurnya
  
4. Bagaimana kecepatan waktu pelayanan perlindungan dan/atau bantuan yang diberikan LPSK?
  - a. Lambat
  - b. Kurang Cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat Cepat



5. Bagaimana kecepatan waktu pelayanan perpanjangan perlindungan dan/atau bantuan yang diberikan LPSK?
  - a. Lambat
  - b. Kurang Cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat Cepat
  
6. Apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan?
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
  
7. Apakah ada kepastian pemenuhan hak dan keberlanjutan dari hak yang telah didapatkan?
  - a. Tidak ada kepastian
  - b. Kurang adanya kepastian
  - c. Pasti
  - d. Sangat Pasti
  
8. Bagaimana manfaat yang diperoleh dari layanan perlindungan dan/atau bantuan yang Anda terima dari LPSK?
  - a. Tidak bermanfaat
  - b. Kurang bermanfaat
  - c. Bermanfaat
  - d. Sangat bermanfaat
  
9. Bagaimana kompetensi (pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman) petugas LPSK dalam memberikan layanan perlindungan dan/atau bantuan?
  - a. Tidak berkompeten/mumpuni
  - b. Kurang berkompeten/mumpuni
  - c. Berkompeten/mumpuni
  - d. Sangat berkompeten/mumpuni



10. Apakah ada petugas LPSK memungut biaya dalam memberikan pelayanan perlindungan dan/atau bantuan?
- Selalu
  - Kadang kala
  - Pernah
  - Tidak Pernah
11. Bagaimana sikap petugas LPSK dalam memberikan pelayanan perlindungan dan/atau bantuan?
- Tidak Ramah
  - Kurang Ramah
  - Ramah
  - Sangat Ramah
12. Bagaimana responsifitas Petugas LPSK dalam menjawab pertanyaan, melayani pengaduan maupun menerima keluhan Anda?
- Tidak Responsif /Peduli
  - Kurang Responsif /Peduli
  - Responsif /Peduli
  - Sangat Responsif /Peduli
13. Apakah anda pernah memberikan imbalan/uang/barang kepada petugas LPSK ketika Anda menerima pelayanan perlindungan dan/atau bantuan?
- Selalu
  - Pernah sekali
  - Sekali
  - Tidak pernah

***II. Mohon tulis jawaban pada pertanyaan di bawah ini***

1. Bagaimana kesan Anda terhadap kerjasama LPSK dengan aparat penegak hukum, rumah sakit, dan instansi lain dalam pelaksanaan program perlindungan dan bantuan?

Jawab:.....  
.....  
.....  
.....

2. Bagaimana kesan Anda tentang peningkatan permintaan pelayanan dan keterlibatan LPSK dalam pemenuhan hak saksi dan korban?

Jawab:.....  
.....  
.....  
.....

3. Bagaimana saran Anda tentang pelaksanaan program perlindungan dan bantuan?

Jawab:.....  
.....  
.....  
.....

*Terima kasih atas kesediaan saudara mengisi kuesioner ini*