

**LAPORAN**  
**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**DAN INDEKS PERSEPSI KORUPSI**  
**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM**  
**DI SUMATERA SELATAN**



**TIM SURVEI**

**DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL**  
**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI**

**2018**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari pada kegiatan administrasi publik. Sebagaimana telah diketahui bahwa administrasi publik mempunyai dimensi cakupan yang amat luas dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara. Dari dimensi yang luas tersebut, pelayanan publik salah satu aspek yang paling dekat menyentuh masyarakat. Untuk itulah maka diantara kalangan para ilmuwan ada yang berpendapat, bahwa kualitas pelayanan publik dapat dijadikan salah satu tolok ukur kredibilitas penyelenggaraan suatu pemerintahan (Abdul Wahab, 1999). Sehingga akhir-akhir ini banyak usaha reformasi administrasi oleh Pemerintah untuk memperbaiki unjuk kerja pelayanan publik yang diselenggarakannya. Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan “ Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Di samping itu, peraturan perundang-undangan yang lain telah memberikan landasan untuk penyelenggaraan pelayanan publik dengan mendasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Pasal 3 Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (UU KKN) menyebutkan asas-asas yang menjadi landasan penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari: asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas. Sebelumnya, juga telah dikeluarkan acuan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, yaitu Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Kemudian Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Intansi Pemerintah, yang menginstruksikan kepada instansi pemerintah untuk

menyampaikan laporan akuntabilitas kinerja instansinya kepada Presiden. Setelah itu, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ketiga instrumen hukum tersebut merupakan pedoman pemerintah untuk memperbaiki kinerja lembaganya, terutama lembaga atau instansi pelayanan publik.

Pelayanan publik harus diartikan sebagai kewajiban yang diamanatkan oleh konstitusi untuk dilaksanakan oleh pemerintah guna memenuhi hak-hak warga masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik dibatasi pada pengertian “segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam bentuk barang dan atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintahannya. Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi, masih belum memenuhi harapan pelanggan.

Dewasa ini, masyarakat menginginkan adanya perbaikan dari kinerja pemerintah terutama dalam hal pelayanan yang saat ini kondisinya dinilai tidak efisien, sentralistik dan kurang profesional sehingga dapat mengurangi kepercayaan masyarakat dan wibawa pemerintah terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pemerintahan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas serta kinerja yang profesional, salah satunya dengan cara menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat secara adil, transparan, profesional, terjangkau, aman serta dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah masih menimbulkan persoalan. Ada beberapa kelemahan mendasar. Pertama, kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kedua, pelayanan pemerintah tidak mengenal bottom line. Artinya, seburuk apa pun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut. Ketiga, berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah

eksternal, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah internal. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

Kinerja aparatur pemerintah di bidang pelayanan saat ini selalu menjadi sorotan tajam masyarakat. Hal ini terlihat dengan banyaknya keluhan dari masyarakat terutama mengenai sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit (birokratis), jangka waktu pelayanan yang tidak berkepastian, informasi pelayanan yang kurang jelas, tidak transparan serta sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan yang cenderung masih ingin dihormati maupun dilayani. Sementara itu, karakteristik pelayanan pemerintah sebagian besar bersifat monopoli sehingga tidak menghadapi masalah persaingan pasar. Ini menjadikan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas. Lebih buruk lagi, kondisi ini menjadikan sebagian pengelola pelayanan publik memanfaatkannya untuk mengambil keuntungan pribadi, dan cenderung mempersulit prosedur pelayanan. Akibatnya, citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik masih melekat sampai saat ini sehingga tidak ada kepercayaan masyarakat pada pengelola pelayanan. Kenyataan ini merupakan tantangan yang harus segera diatasi terlebih pada era persaingan bebas pada saat ini. Profesionalitas dalam pengelolaan pelayanan publik dan upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah harus diwujudkan.

Tuntutan kualitas dan kuantitas jasa pelayanan publik oleh pengguna (*user*) semakin meningkat. Di pihak operator pelayanan publik menghadapi kendala dalam menyajikan jasa pelayanan publik. Di pihak lain kualitas dan kuantitas yang diinginkan belum terpenuhi. Transparansi, akuntabilitas, kesetaraan dalam pelayanan publik diperlukan untuk mengatasi kesenjangan pihak-pihak yang terkait. Dituntut pula regulator yang mampu mengalokasikan sumber daya yang ada, sehingga terjadi keseimbangan pihak-pihak terkait dalam layanan publik. Di luar pengguna jasa pelayanan publik (*non-user*) perlu diperhatikan kepentingannya, khususnya tuntutan lingkungan. Seiring dengan semakin meningkatnya pengetahuan dan kebutuhan masyarakat khususnya dalam hal pelayanan di bidang hukum, yang diikuti oleh adanya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik, maka institusi pelayanan dituntut untuk selalu merespon perubahan yang terjadi. Perubahan yang sangat pesat telah terjadi baik dalam ilmu pengetahuan maupun teknologi, sehingga mengakibatkan timbulnya berbagai kesenjangan, seperti kesenjangan teknis, kesenjangan administrasi, kesenjangan komunikasi dan kesenjangan persepsi. Sebagai

upaya pemenuhan tuntutan masyarakat, pemerintah harus mampu menyediakan fasilitas pelayanan. Perubahan-perubahan yang terjadi di masyarakat merupakan keharusan untuk dipertimbangkan serta dianalisis oleh pihak pemerintah maupun oleh pihak swasta, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat. Sebagai upaya untuk menghadapi perubahan tersebut adalah dengan cara menerapkan kebijakan dan strategi yang tepat yang selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Sebagai akibat pesatnya perkembangan teknologi bidang informasi, telekomunikasi, dan transportasi maka pelanggan sebagai konsumen menuntut untuk mendapatkan kualitas layanan yang lebih baik, lebih lengkap dan lebih cepat. Kemajuan di bidang teknologi informasi dapat mengakibatkan masyarakat akan menuntut pelayanan yang lebih cepat dari pemerintah. Dengan adanya kemajuan teknologi informasi maka sistem pelayanan dapat ditangani dengan komputerisasi, sehingga pelayanan masyarakat dapat lebih ditingkatkan dan kemungkinan penyimpangan administrasi dapat dihindarkan. Peranan Kementerian Hukum dan HAM RI ini dirasakan semakin penting untuk menunjang pembangunan pada bidang hukum dan HAM, yang di dalamnya terdapat hukum keimigrasian, hukum Hak Kekayaan Intelektual dan Administrasi Hukum Umum. Permohonan Dokumen Keimigrasian, Pendaftaran HKI, dan Pendaftaran Fidusia masih melalui prosedur dan birokrasi yang dirasakan rumit. Hal tersebut tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi Kementerian Hukum dan HAM RI, khususnya dalam memberikan pelayanan di bidang Keimigrasian, HKI, dan Administrasi Hukum Umum. Oleh karenanya Kementerian Hukum dan HAM perlu melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) setiap tahun secara berkesinambungan, dalam rangka mewujudkan percepatan reformasi birokrasi menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)

## **1.2 Dasar Hukum**

Dasar dari pelaksanaan survei ini adalah :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
- c. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud Dan Tujuan**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Korupsi terhadap pelayanan KI ini dimaksudkan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan KI oleh Ditjen KI Pusat dan pelayanan di Kantor Wilayah Sumatera Selatan.

Adapun tujuan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Korupsi ini adalah sebagai berikut

- a. Untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat.
- b. Memperoleh umpan balik berupa masukan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
- c. Menentukan rangking unsur-unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur-unsur dalam matriks *Importance* dan *Performance* agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.
- d. Menjadi sumber informasi bagi Kemenkumham c/q Ditjen KI mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat atas jasa pelayanan KI yang diberikan.

#### 1.4 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari survei ini adalah

- a. Diketuainya kelemahan pelayanan dan kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan secara periodik. Hal ini diharapkan bisa dijadikan masukan ke depan bagi Ditjen KI agar dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat.
- b. Sebagai bahan untuk pengambilan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan Ditjen KI atas hasil SKM dan Survei Persepsi Korupsi.
- c. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat dan indeks persepsi korupsi secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan KI jajaran Ditjen KI.
- d. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan KI jajaran Ditjen KI.

#### 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei IKM pada Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Selatan difokuskan pada layanan internal Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) dan layanan eksternal kunjungan (besukan) dilakukan pada UPT Pemasyarakatan, Layanan Permohonan Paspor, Permohonan KI dan Notaris, yaitu:

No.	UPT
1.	Kantor Imigrasi Kelas I Palembang
2.	LP Kelas I Palembang
3.	LP Narkotika Palembang
4.	LP Perempuan Kelas IIA Palembang
5.	LPKA Kelas I Palembang
6.	Rutan Kelas I Palembang
7.	Pemohon KI
8.	Notaris

## **1.6 Waktu dan Lokasi Survei**

Survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi korupsi ini dilaksanakan pada tanggal 23 s.d. 27 April 2018 di Provinsi Sumatera Selatan.

## **1.7 Pelaksana Survei**

Survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi korupsi ini dilaksanakan oleh:

1. Edward James Sinaga, S.Si., M.H.
2. Gunawan, S.H., M.H.
3. Imam Lukito, S.T.
4. Agus Dwiyanto, S.H., M.H.
5. Ranie Utami Ronie, S.E.
6. Raden Nandika Kusuma A., S.H., M.H.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE SURVEI**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diterima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

##### **2.1.2 Kepuasan Konsumen**

Menurut Philip Kotler (2002: 42) “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”. Sedangkan menurut Zulian Yamit (2005: 78) “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya”. Dalam konsep kepuasan pelanggan, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja. Kinerja adalah persepsi konsumen terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk.

Harapan adalah pikiran konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia mengkonsumsi produk. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang yang merupakan hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya.

Menurut Philip Kotler (1994) dalam Fandy Tjiptono et al (2008) mengemukakan beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan (*Customer-Centered*) memberikan kesempatan yang luas bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, menyediakan kartu komentar dan lain sebagainya. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Metode ini dapat dilakukan melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

1) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti: “Ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan PT A pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas”.

2) *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) *Problem Analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4) *Importance-Performance Analysis*

Responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut dan juga meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam tiap atribut itu.

c. *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan)

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing, lalu menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing. Selain itu ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan keluhan.

d. *Lost Customer Analysis* (Analisa Pelanggan yang Beralih)

Perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli dan beralih pemasok. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## **2.2 Metodologi Survei Kepuasan Masyarakat**

### **2.2.1 Variabel Survei**

Dengan berpedoman pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka variabel pelayanan publik yang akan diukur, sekurang-kurangnya harus memuat :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung perkantoran)

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
10. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Variable Pemanfaatan teknologi Informasi (U10) merupakan variabel penilaian tambahan yang disesuaikan dengan karakteristik layanan yang saat ini telah banyak memanfaatkan teknologi informasi dalam menunjang proses pelayanannya.

### 2.2.2 Responden

Responden survei ini adalah di kota Palu. Dengan teknik penarikan sampel *probability sampling* dengan cara pemilihan sampel secara acak. Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang sudah melakukan atau yang telah mendapatkan layanan secara menyeluruh. Berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, teknik besaran penarikan sampel dan populasi menggunakan tabel dari **Krejcie and Morgan** atau dengan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana:

S : Jumlah Sampel

$\lambda^2$  : Lambda (faktor pengali) dengan dk =1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N : Populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,05

### 2.2.3 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat didefinisikan nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan terhadap Pelayanan di Kota Palu. Untuk mengetahui besarnya IKM maka dapat dilakukan dengan langkah-langkah pengolahan data sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu:

- 1) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-

rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

- 2) Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan KI digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- 3) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut;

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

- 4) Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

#### 2.2.4 Metode Pelaksanaan Pekerjaan

Metode pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan SKM KI adalah sebagai berikut:

##### a. Tahap Persiapan

- 1) Membuat daftar pertanyaan kuesioner untuk SKM sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Dalam Desain kuesioner dikenal beberapa jenis tipe pertanyaan, anatar lain:

##### a) Pertanyaan Tertutup (*Closed Question*)

Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang bersifat kuantitatif atau terukur dengan menggunakan skala likert 4 (empat) point dan membatasi responden dalam menyampaikan tingkat kepuasan atas indikator-indikator pelayanan.

##### b) Pertanyaan Terbuka (*Open Question*)

Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan bersifat kualitatif, yang tidak

membatasi responden dalam menyampaikan tingkat kepuasan, tidak diukur dalam angka, berupa saran dan masukan perbaikan atas pelayanan yang ada.

- 2) Mensortir dan membuat database data pemohon KI dari Direktorat teknologi Informasi KI sebagai dasar penentuan sample responden.

b. Tahap Proses

- 1) Melakukan penyebaran kuesioner kepada pemohon layanan KI yang telah melakukan layanan pada loket layanan di kantor wilayah;
- 2) Melakukan penyebaran kuesioner kepada pemohon layanan KI yang telah melakukan layanan pada Sentra/Klinik KI, Dinas Perdagangan dan Perindustrian dan UMKM pada provinsi yang telah di pilih;
- 3) Melakukan penyebaran kuesioner kepada pemohon layanan KI yang telah melakukan layanan dengan *telesurvei* sesuai data base data pemohon;

c. Tahap Analisa dan Evaluasi

- 1) Melakukan rekapitulasi hasil survei yang telah diisi oleh responden;
- 2) Melakukan tabulasi dan pengolahan data menggunakan Microsoft Excel
- 3) Membuat analisa, evaluasi dan rekomendasi dari data yang telah diperoleh.

### **2.2.5 Pengumpulan Data (Kegiatan Survei)**

Survei dilakukan pada loket pelayanan di Kantor Wilayah, Sentra KI/Klinik KI pada Universitas, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Konsultan KI dan pelaku UMKM pada Kota Palembang. Survei dilakukan pada pengguna layanan yang telah memperoleh pelayanan. Survei dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan wawancara mendalam.

Tahapan dalam melakukan survei penyebaran kuesioner dan wawancara adalah:

- a. Petugas survei memastikan responden adalah pengguna layanan yang telah memperoleh pelayanan KI.
- b. Petugas survei menanyakan jenis pelayanan yang telah dirasakan oleh pengguna layanan yaitu relevan dengan objek pelayanan yang disurvei.
- c. Petugas survei mendampingi dan memandu responden dalam melakukan pengisian kuesioner dengan tetap menjaga independensinya.

## 2.2.6 Pengolahan Data dan Analisa Data

Tahapan selanjutnya adalah pengolahan data dan analisis survei. Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam tahapan ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 4. Alur Proses Pengolahan data & Analisis Survei**



### a. Proses Pemeriksaan Data (*Cleaning*)

Pada tahapan ini dilakukan proses pemeriksaan data hasil survei. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain:

- 1) Memeriksa kuesioner yang masuk apakah layak untuk diproses atau di drop;
- 2) Memberi nomor pada kuesioner sebagai kendali;
- 3) Memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban;

### b. Proses Pengkodean Data (*Coding*)

Tahapan selanjutnya adalah memberi kode data. Sebagai bagian dari penelitian kuantitatif, data yang terkumpul dalam penelitian survei biasanya berupa angka-angka yang merupakan nilai dari variabel-variabel tertentu.

Untuk kuesioner tertutup maka kode-kode jawaban harus dibuatkan. Pemberian kode ini dengan mengacu prinsip-prinsip pengukuran atau skala pengukuran.

### c. Proses Tabulasi Data (*Data Entry*)

Proses tabulasi data adalah proses *data entry* atau memasukkan seluruh data kuesioner yang terdiri Data Responden, Pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka ke dalam *soft copy* sesuai aplikasi yang digunakan.

Dalam pengolahan data, menggunakan aplikasi sederhana yakni Program *Microsoft Excell* dari *Microsoft Office*. Setelah data dimasukkan, selanjutnya adalah membersihkan data dari salah ketik atau salah mengkode data.

Beberapa hal yang bisa dilakukan untuk memastikan kebenaran data yang kita entry, antara lain:

- 1) Memproses data untuk diperiksa ulang, misalnya dengan pilihan statistik deskriptif seperti frekuensi, mean, modus dan median;
- 2) Memeriksa secara teliti apakah ada penyimpangan-penyimpangan;
- 3) Mencocokkan kembali data yang telah di-*entry* dengan data yang ada pada

kuesioner.

d. Proses Analisa Data (*Analyze*)

Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

Data-data yang didapatkan dari hasil survei tersebut kemudian di-*entry* pada kertas kerja untuk kemudian dilakukan rekapitulasi/klasifikasi, analisa serta evaluasi sehingga didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.



## BAB III

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1 Pengumpulan Data

Data yang digunakan diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuisioner yang telah disebarakan kepada pengguna layanan, yang sedang melakukan permohonan layanan Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP) dan layanan eksternal kunjungan (besukan) dilakukan pada UPT Pemasyarakatan, Layanan Permohonan Paspor, Permohonan KI dan Notaris, serta pelayanan Kantor Wilayah, Sentra KI di beberapa Universitas, Konsultan KI, Dinas Perdagangan dan Perindustrian dan Pelaku UMKM,. Kuisioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh jajaran Kemenkumham dan Ditjen KI khususnya terhadap layanan KI dari sudut pandang pelanggan yang melakukan pengurusan permohonan KI, serta untuk mengetahui harapan pemohon terhadap pelayanan.

#### 3.2 Profil Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) di Kota Palu. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu referensi survei berlangsung.

#### 3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Korupsi

Dari responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan, nilai rata-rata sebagai berikut:

Rekapitulasi IKM dan IPK Kanwil Sumatera Selatan

UPT/Layanan	IKM	IPK
Kantor Imigrasi Kelas I Palembang	79.07	81.00
LP Kelas I Palembang	78.83	77.92
LP Narkotika Palembang	80.53	79.02
LP Perempuan Kelas IIA Palembang	77.72	78.61
LPKA Kelas I Palembang	81.94	80.39
Rutan Kelas I Palembang	80.84	78.15
Notaris	78.82	83.06
Pemohon Kekayaan Intelektual	76.25	82.87

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan permohonan KI yang diberikan oleh jajaran Ditjen KI, baik Pusat maupun pada loket layanan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM yang dijadikan lokasi survei, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan KI pada tahun 2018 menunjukkan kategori BAIK, yaitu dengan nilai indeks 76.25. Adapun nilai Indeks Persepsi Korupsi pada tahun ini menunjukkan kategori BAIK juga, yaitu dengan nilai indeks persepsi 82.87.

#### **4.2 Saran**

Adapun saran yang diberikan pada Ditjen KI beserta jajarannya, berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2018 antara lain:

- a. Perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya mengenai kecepatan waktu pelayanan;
- b. Melakukan penyempurnaan prosedur, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, sarana prasarana, dan pemanfaatan teknologi informasi;
- c. Melakukan *maintenance* berkala atau *upgrade* infrastruktur koneksi jaringan sistem online supaya aksesibilitasnya optimal; dan
- d. Perlu membangun data base Kekayaan Intelektual yang terintegrasi, untuk mempercepat dan mempermudah proses pengecekan, khususnya merek.



## Daftar Pustaka

### Buku:

- Fandi Tjiptono. (2001). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, Majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta
- Fandy Tjiptono. (2007). *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang
- Kementerian PPN/Bappenas, 2015. *Buku I Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Soewarno, Hardjosoedarmo., 1996. *Pengembangan Manajemen Mutu & Produktifitas*. Yogyakarta: Andi Ofsett.

### Peraturan:

- Republik Indonesia, 2009. *Undang–Undang Republik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia, 2016, *Undang–Undang Republik Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis*.
- Republik Indonesia, 2016, *Peraturan Pemerintah Nomor 45 tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia*.
- Republik Indonesia, 2009, *Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009*.
- Republik Indonesia, 2014, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia, 2014, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia, 2015, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik*.

### Internet:

- Laman Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual di <http://laman.dgip.go.id/>