

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik di tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan SKM perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

### **B. TUJUAN**

Kegiatan SKM Kanwil Kemenkumham Lampung Tahun 2018 ditujukan untuk memberi gambaran terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik secara berkala. Adapun tujuan pelaksanaannya yaitu:

1. Mengetahui dan mengukur kinerja unit pelayanan publik internal sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang;
2. Mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Mengidentifikasi dan memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih belum baik; dan
4. Memacu keunggulan bersaing antar unit penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Kantor Wilayah Kemenkumham Lampung.

### C. DASAR HUKUM

Dasar hukum penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

### D. RUANG LINGKUP

Sesuai dengan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017, ruang lingkup unsur Survei Kepuasan Masyarakat meliputi

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

## BAB II METODE, PELAKSANAAN DAN TEKNIK

### A. TAHAPAN KEGIATAN SURVEI

Berikut adalah tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Wilayah Kemenkumham Lampung Periode 2 Tahun 2018.



### B. VARIABEL SURVEI

Instrumen survei yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder pada masing-masing unit pelayanan publik adalah kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Isi dan urutan unsur mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi sembilan unsur pelayanan yaitu:

#### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### 3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### 4. Biaya/Tarif

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

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

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Sarana dan Prasarana

Sarana 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).

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Kuesioner survei terbagi menjadi tiga bagian, yaitu:

**Bagian I:** Profil Responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, termasuk divisi yang dikunjungi untuk mendapatkan informasi pelayanan.

**Bagian II:** Pendapat Responden penerima pelayanan memuat pertanyaan-pertanyaan yang menjadi unsur penilaian responden terhadap pelayanan. Masukan dan saran juga tersedia di akhir penilaian sebagai bahan analisis perbaikan kinerja unit pelayanan.

### C. OBJEK SURVEI

Adapun Unit Layanan Publik yang menjadi objek survei adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan dan Informasi Divisi Administrasi
2. Pelayanan dan Informasi Divisi Keimigrasian
3. Pelayanan dan Informasi Divisi Pelayanan Hukum
4. Pelayanan dan Informasi Divisi Pemasyarakatan

#### D. RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan publik. Jumlah sampel dihitung dari jumlah populasi ditambah dengan kemungkinan data galat sebesar 5%. Penentuan sampel dalam survei ini menggunakan penghitungan berdasarkan tabel penentuan sampel yang dipilih secara acak menurut R. V. Krejcie dan Morgan D.W.

Jumlah populasi dari hasil perhitungan di atas, jumlah responden yang datang ke Kantor Wilayah Kemenkumham Lampung setiap bulannya berjumlah 100 orang. Dari total populasi tersebut maka, jumlah sampel dalam survei ini adalah berjumlah 80 responden yang tersebar ke 4 divisi.

#### E. METODE PENGUMPULAN DATA

Pada pelaksanaan SKM digunakan data sekunder berupa data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan tanggapan masyarakat mengenai kinerja layanan

Metode pengumpulan data sekunder diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan tertulis. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara memberikan kuesioner di masing-masing unit pelayanan yang akan disurvei. Penerima layanan di unit pelayanan yang bersangkutan akan mengisi kuesioner dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Adapun bentuk jawaban dari setiap pertanyaan unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari nilai sangat positif sampai dengan nilai sangat negatif yang disesuaikan dengan sifat pertanyaannya. Adapun skala penilaian dari jawaban SKM adalah sebagai berikut:

SKALA	KRITERIA
1	Sangat Negatif
2	Negatif
3	Positif
4	Sangat Positif

#### F. METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Langkah-langkah analisis data meliputi:

1. Data dari isian kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U01) sampai dengan pertanyaan 9 (U09) sesuai dengan urutan pertanyaan dalam kuesioner.
2. Perhitungan SKM terhadap 9 pertanyaan pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rerata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

3. Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Unsur}}{\text{Total Unsur Terisi}}$$

4. Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus:

$$\text{Indeks Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Nilai Rerata Tertimbang}$$

5. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi Nilai SKM} = \text{Indeks Unsur} \times 25$$

Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	INTERVAL NILAI SKM	KONVERSI NILAI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,0	A	Sangat Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan ke dalam masing-masing kuesioner kemudian disusun dengan mengkompilasikan berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

Metode analisis data menggunakan metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui nilai indeks dari masing-masing variabel independen dan mutu unit pelayanan.

#### G. PENYUSUNAN LAPORAN

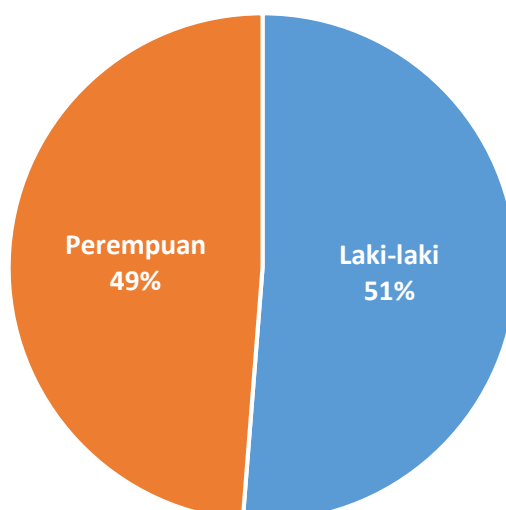
Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan hasil analisis kuantitatif terhadap data yang telah dihimpun berdasarkan penilaian responden dengan menggunakan kuisisioner. Laporan disusun dengan berpedoman pada PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 dan difungsikan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan Kantor Wilayah Kemenkumham Lampung.

### BAB III HASIL SURVEI

#### A. PROFIL RESPONDEN

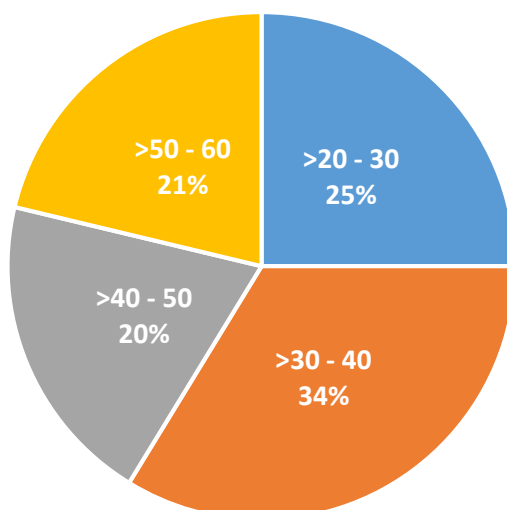
Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin adalah 51% laki-laki dan 49% perempuan

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
Laki-laki	41	51%
Perempuan	39	49%



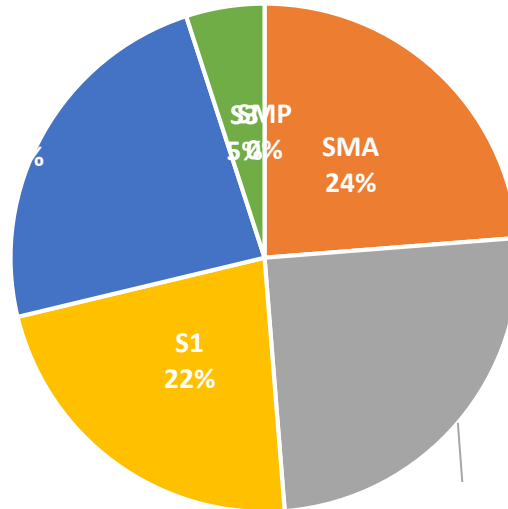
Sebaran responden berdasarkan rentang usia adalah 25% rentang usia di atas 20 tahun hingga 30 tahun, 34% rentang usia di atas 30 tahun hingga 40 tahun, 20% rentang usia di atas 40 tahun hingga 50 tahun, 21% rentang usia di atas 50 tahun hingga 60 tahun

RENTANG USIA	JUMLAH	PERSENTASE
>20 - 30	20	25%
>30 - 40	27	34%
>40 - 50	16	20%
>50 - 60	17	21%



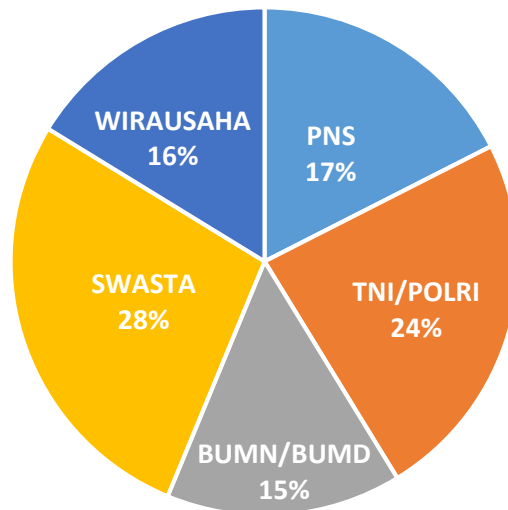
Sebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah 24% SMA, 25% Diploma, 23% S1, 24% S2, 5% S3

PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
SMA	19	24%
DIPLOMA	20	25%
1S1	18	23%
S2	19	24%
S3	4	5%



Sebaran responden berdasarkan pekerjaan/profesi adalah 18% PNS, 24% TNI/POLRI, 15% BUMN/BUMD, 28% SWASTA, 16% WIRAUSAHA

PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
PNS	14	18%
TNI/POLRI	19	24%
BUMN/BUMD	12	15%
SWASTA	22	28%
WIRAUSAHA	13	16%





## B. HASIL PENILAIAN

Berikut adalah hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan informasi di lingkungan Kantor Wilayah Kemenkumham Lampung. Hasil penilaian memperlihatkan NILAI SKM, MUTU dan KINERJA dari masing-masing divisi. Rata-rata penilaian SKM dari semua divisi yang menjadi objek survei adalah **81.74** dengan peringkat mutu: **A** dan predikat kinerja: **SANGAT BAIK**.

NO	OBJEK SURVEI	NILAI	MUTU	KINERJA
1	DIVISI ADMINISTRASI	81.81	A	SANGAT BAIK
2	DIVISI KEIMIGRASIAN	80.00	B	BAIK
3	DIVISI PELAYANAN HUKUM	82.50	A	SANGAT BAIK
4	DIVISI PEMASYARAKATAN	82.64	A	SANGAT BAIK
<b>RATA-RATA PENILAIAN</b>		<b>81.74</b>	<b>A</b>	<b>SANGAT BAIK</b>

Berikut adalah rincian penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap masing-masing unsur pelayanan:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI	MUTU	KINERJA
1	PERSYARATAN	75.63	B	BAIK
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	76.88	B	BAIK
3	WAKTU PENYELESAIAN	74.06	B	BAIK
4	BIAYA/TARIF	86.56	A	SANGAT BAIK
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	88.13	A	SANGAT BAIK
6	KOMPETENSI PELAKSANA	74.06	B	BAIK
7	PERILAKU PELAKSANA	87.19	A	SANGAT BAIK
8	SARANA DAN PRASARANA	85.00	A	SANGAT BAIK
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, & MASUKAN	88.13	A	SANGAT BAIK
<b>RATA-RATA PENILAIAN</b>		<b>81.74</b>	<b>A</b>	<b>SANGAT BAIK</b>

Adapun penilaian SKM terhadap masing-masing unsur pelayanan secara menyeluruh, dengan sistem penilaian yang tercermin dalam persentase skala jawaban responden, adalah sebagai berikut:

### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Rata-rata penilaian SKM untuk unsur pelayanan ini adalah **75.63** dengan peringkat mutu: **B** dan predikat kinerja: **BAIK**. Adapun sebaran jawaban respondennya adalah sebagai berikut:

SKALA	JAWABAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	23	29%
<b>3</b>	<b>Sesuai</b>	<b>32</b>	<b>40%</b>
4	Sangat Sesuai	25	31%

Hasil pada tabel di atas menunjukkan sebanyak 32 responden atau 40% dari keseluruhan responden menilai bahwa unsur pelayanan ini berada pada skala 3 atau dalam kriteria: **SESUAI**.

### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Rata-rata penilaian SKM untuk unsur pelayanan ini adalah **76.88** dengan peringkat mutu: **B** dan predikat kinerja: **BAIK**. Adapun sebaran jawaban respondennya adalah sebagai berikut:

SKALA	JAWABAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Sulit	0	0%
2	Kurang Mudah	25	31%
3	Mudah	24	30%
<b>4</b>	<b>Sangat Mudah</b>	<b>31</b>	<b>39%</b>

Hasil pada tabel di atas menunjukkan sebanyak 31 responden atau 39% dari keseluruhan responden menilai bahwa unsur pelayanan ini berada pada skala 4 atau dalam kriteria: **SANGAT MUDAH**.

### 3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Rata-rata penilaian SKM untuk unsur pelayanan ini adalah **74.06** dengan peringkat mutu: **B** dan predikat kinerja: **BAIK**. Adapun sebaran jawaban respondennya adalah sebagai berikut:

SKALA	JAWABAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Lambat	0	0%
2	Kurang Cepat	27	34%
<b>3</b>	<b>Cepat</b>	<b>29</b>	<b>36%</b>
4	Sangat Cepat	24	30%

Hasil pada tabel di atas menunjukkan sebanyak 29 responden atau 36% dari keseluruhan responden menilai bahwa unsur pelayanan ini berada pada skala 3 atau dalam kriteria: **CEPAT**.

#### 4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Rata-rata penilaian SKM untuk unsur pelayanan ini adalah **86.56** dengan peringkat mutu: **A** dan predikat kinerja: **SANGAT BAIK**. Adapun sebaran jawaban respondennya adalah sebagai berikut:

SKALA	JAWABAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Sangat Mahal	0	0%
2	Cukup Mahal	0	0%
<b>3</b>	<b>Murah</b>	<b>43</b>	<b>54%</b>
4	Gratis	37	46%

Hasil pada tabel di atas menunjukkan sebanyak 43 responden atau 54% dari keseluruhan responden menilai bahwa unsur pelayanan ini berada pada skala 3 atau dalam kriteria: **MURAH**.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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.

Rata-rata penilaian SKM untuk unsur pelayanan ini adalah **88.13** dengan peringkat mutu: **A** dan predikat kinerja: **SANGAT BAIK**. Adapun sebaran jawaban respondennya adalah sebagai berikut:

SKALA	JAWABAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Cukup Sesuai	0	0%
3	Sesuai	38	48%
<b>4</b>	<b>Sangat Sesuai</b>	<b>42</b>	<b>53%</b>

Hasil pada tabel di atas menunjukkan sebanyak 42 responden atau 53% dari keseluruhan responden menilai bahwa unsur pelayanan ini berada pada skala 3 atau dalam kriteria: **SESUAI**.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Rata-rata penilaian SKM untuk unsur pelayanan ini adalah **74.06** dengan peringkat mutu: **B** dan predikat kinerja: **BAIK**. Adapun sebaran jawaban respondennya adalah sebagai berikut:

SKALA	JAWABAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Tidak Kompeten	0	0%
2	Cukup Kompeten	26	33%
<b>3</b>	<b>Kompeten</b>	<b>32</b>	<b>40%</b>
4	Sangat Kompeten	23	29%

Hasil pada tabel di atas menunjukkan sebanyak 32 responden atau 40% dari keseluruhan responden menilai bahwa unsur pelayanan ini berada pada skala 3 atau dalam kriteria: **KOMPETEN**.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Rata-rata penilaian SKM untuk unsur pelayanan ini adalah **87.19** dengan peringkat mutu: **A** dan predikat kinerja: **SANGAT BAIK**. Adapun sebaran jawaban respondennya adalah sebagai berikut:

SKALA	JAWABAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Tidak Sopan & Ramah	0	0%
2	Cukup Sopan & Ramah	0	0%
<b>3</b>	<b>Sopan &amp; Ramah</b>	<b>41</b>	<b>51%</b>
4	Sangat Sopan & Ramah	39	49%

Hasil pada tabel di atas menunjukkan sebanyak 41 responden atau 51% dari keseluruhan responden menilai bahwa unsur pelayanan ini berada pada skala 3 atau dalam kriteria: **SOPAN & RAMAH**.

#### 8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Rata-rata penilaian SKM untuk unsur pelayanan ini adalah **85.00** dengan peringkat mutu: **A** dan predikat kinerja: **SANGAT BAIK**. Adapun sebaran jawaban respondennya adalah sebagai berikut:

SKALA	JAWABAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Buruk	0	0%
2	Cukup Baik	0	0%
<b>3</b>	<b>Baik</b>	<b>48</b>	<b>60%</b>
4	Sangat Baik	32	40%

Hasil pada tabel di atas menunjukkan sebanyak 35 responden atau 44% dari keseluruhan responden menilai bahwa unsur pelayanan ini berada pada skala 3 atau dalam kriteria: **BAIK**

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Rata-rata penilaian SKM untuk unsur pelayanan ini adalah **88.13** dengan peringkat mutu: **A** dan predikat kinerja: **SANGAT BAIK**. Adapun sebaran jawaban respondennya adalah sebagai berikut:

SKALA	JAWABAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Tidak Tersedia	0	0%
2	Tidak Berfungsi	0	0%
3	Kurang Maksimal	38	48%
<b>4</b>	<b>Dikelola dengan Baik</b>	<b>42</b>	<b>53%</b>

Hasil pada tabel di atas menunjukkan sebanyak 42 responden atau 53% dari keseluruhan responden menilai bahwa unsur pelayanan ini berada pada skala 4 atau dalam kriteria: **DIKELOLA DENGAN BAIK**.

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diselenggarakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh divisi-divisi di lingkungan Kantor Wilayah Kemenkumham Lampung juga untuk memberi gambaran tentang kualitas unsur pelayanan publik.

Terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1. Indeks hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebesar 3.27. Nilai hasil konversi Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut adalah 81.74. Nilai mutu pelayanan yang dihasilkan berdasarkan Nilai SKM tersebut adalah A dengan predikat kinerja: SANGAT BAIK.
2. Nilai SKM tertinggi pada tingkat divisi diraih oleh Divisi Pemasarakatan dengan skor: 82.64, peringkat mutu: A dan predikat kinerja: SANGAT BAIK. Nilai SKM terendah pada tingkat divisi diraih oleh Divisi Keimigrasian dengan skor: 80.00, peringkat mutu: B dan predikat kinerja: BAIK.
3. Nilai SKM tertinggi per unsur pelayanan terdapat pada unsur U05: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan U09: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dengan skor: 88.13, peringkat mutu: A dan predikat kinerja: SANGAT BAIK. Nilai SKM terendah per unsur pelayanan terdapat pada unsur U03: Waktu Penyelesaian, dengan skor: 74.06, peringkat mutu: B dan predikat kinerja: BAIK.
4. Nilai SKM mengalami kenaikan dari periode sebelumnya sebesar 0.73 poin dari 81.01 ke 81.74.

### **B. REKOMENDASI**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dirangkum dari hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap unit pelayanan di lingkungan Kantor Wilayah Kemenkumham Lampung, maka dapat disusun rekomendasi-rekomendasi sebagai berikut:

1. Mempertahankan hasil yang telah diraih dengan melaksanakan internalisasi dan sosialisasi terkait pembangunan zona integritas WBK, budaya pelayanan prima, dan tata nilai Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui apel, rapat dan pertemuan baik kecil maupun besar guna meningkatkan kualitas dan kapasitas pegawai dalam memberikan pelayanan publik.