

# 2022

# SURVEY

# IKM

## LAYANAN KEHUMASAN LAYANAN JDIH



BIRO PERENCANAAN, HUKUM DAN HUMAS  
BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN TERORISME

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Tahun 2022. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2022 ini diselenggarakan pada semester II Tahun 2022.

Kegiatan survei IKM pada Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai amanat Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini baru pertama kali dilaksanakan untuk Layanan Hukum dan Hubungan Masyarakat Badan Nasional Penanggulangan Terorisme. Kegiatan ini meliputi penyusunan survei, penyebaran dan pengumpulan data survei secara online melalui website [ikm.bnpt.go.id](http://ikm.bnpt.go.id), serta analisa data hasil survei.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu tolak ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik.

Melalui hasil survei ini yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya di lingkungan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme, serta dapat mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dalam pelaksanaan survei IKM Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat di Lingkungan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan, laporan ini kami harapkan dapat menjadi alat evaluasi dan refleksi penyediaan layanan publik di Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat untuk peningkatan kualitas layanan dan program yang lebih baik di tahun-tahun mendatang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat Badan Nasional Penanggulangan Terorisme ini, semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Bogor, 16 Januari 2023

Plt. Kepala Biro Perencanaan, Hukum, dan

Hubungan Masyarakat,

Astuti Idris, S.Sos., M.H.



# **DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Tujuan .....	3
1.4. Sasaran.....	3
1.5. Prinsip .....	4
1.6. Ruang Lingkup.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM .....	6
2.1. Profil Responden .....	6
2.2. Pengertian .....	6
2.3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
2.4. Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat .....	8
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARKAT .....	14
3.1 Gambaran Umum Survei .....	14
3.2 Hasil Survei IKM .....	14
a Hasil Analisis Data Layanan Informasi/Kehumasan dan Layanan JDIH BNPT.....	15
1) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	15
2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	16
3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	17
4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	18
5) Data Kuisoner .....	19
6) Hasil Perhitungan SKM .....	23

b Hasil Nilai Persepsi Per Unsur .....	26
1) Kesesuaian Persayaratan .....	26
2) Kesesuaian prosedur .....	28
3) Kesesuaian waktu .....	30
4) Kesesuaian Biaya/Tarif .....	31
5) Kesesuaian Produk.....	33
6) Kesesuaian prilaku petugas.....	37
7) Kesesuaian maklumat pelayanan .....	38
8) Kesesuaian penanganan pengaduan.....	40
3.3 Saran-saran Perbaikan dari Responden .....	42
3.4 Hasil Analisa.....	42
3.5 Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan Setiap Unsur.....	43
3.6 Tindak Lanjut Hasil SKM .....	45
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	48
4.1. Kesimpulan .....	48
4.2. Saran .....	49
LAMPIRAN .....	50

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Morgan and Krejcie (1970).....	10
Tabel 2.2 Nilai Mutu Layanan.....	12
Tabel 2.3 Bobot Nilai .....	12
Tabel 3.1 Sampel Berdasarkan Umur pada Layanan Informasi/Kehumasan ..	15
Tabel 3.2 Sampel Berdasarkan Umur pada layanan JDIH .....	16
Tabel 3.3 Data Responden Jenis Kelamin di Layanan Informasi/Kehumasan.	16
Tabel 3.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di layanan JDIH .....	16
Tabel 3.5 Data Responden Berdasarkan Pendidikan di Layanan Informasi/Kehumasan .....	17
Tabel 3.6 Data Responden Berdasarkan Pendidikan di layanan JDIH .....	17
Tabel 3.7 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan di Layanan Informasi/Kehumasan .....	18
Tabel 3.8 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan di layanan JDIH .....	18
Tabel 3.9 Tabel Data Kuesioner Layanan Informasi/Kehumasan.....	21
Tabel 3.10 Tabel Data Kuesioner layanan JDIH.....	22
Tabel 3.11 perhitungan nilai SKM per unsur pada Layanan Informasi/Kehumasan .....	23
Tabel 3.12 perhitungan nilai SKM per unsur pada layanan JDIH .....	23
Tabel 3.13 Hasil rata-rata per unsur layanan pada layanan Humas .....	24
Tabel 3.14 Hasil rata-rata per unsur layanan pada layanan Humas .....	25
Tabel 3.15 Unsur Kesesuaian Persyaratan pada Layanan Informasi/Kehumasan .....	27
Tabel 3.16 Unsur Kesesuaian Persyaratan pada layanan JDIH .....	27
Tabel 3.17 Unsur Kesesuaian Prosedur pada Layanan Informasi/Kehumasan .....	28
Tabel 3.18 Unsur Kesesuaian Prosedur pada layanan JDIH .....	29
Tabel 3.19 Unsur kesesuaian waktu pada Layanan Informasi/Kehumasan....	30
Tabel 3.20 Unsur kesesuaian waktu pada layanan JDIH.....	30
Tabel 3.21 Unsur kesesuaian biaya/tarif pada Layanan Informasi/Kehumasan .....	32
Tabel 3.22 Unsur kesesuaian biaya/tarif pada layanan JDIH .....	32
Tabel 3.23 Unsur kesesuaian produk pada Layanan Informasi/Kehumasan ..	34
Tabel 3.24 Unsur kesesuaian produk pada layanan JDIH .....	34
Tabel 3.26 Unsur kompetensi petugas pada layanan JDIH.....	36
Tabel 3.27 Unsur prilaku petugas pada Layanan Informasi/Kehumasan .....	37
Tabel 3.28 Unsur prilaku petugas pada layanan JDIH .....	37
Tabel 3.29 Unsur maklumat pelayanan Layanan Informasi/Kehumasan .....	39

Tabel 3.30 Unsur maklumat pelayanan layanan JDIH .....	39
Tabel 3.31 Unsur penanganan pengaduan Layanan Informasi/Kehumasan ...	40
Tabel 3.32 Unsur penanganan pengaduan layanan JDIH .....	41
Tabel 3.33. Tindak Lanjut Pelayanan.....	47

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1. Grafik Nilai Mutu per unsur di Layanan Informasi/Kehumasan	25
Gambar 3.2. Grafik Nilai Mutu per unsur di layanan JDIH .....	26
Gambar 3.3 grafik kesesuaian persyaratan pada Layanan Informasi/Kehumasan .....	27
Gambar 3.4 grafik kesesuaian persyaratan pada layanan JDIH .....	28
Gambar 3.5 grafik kesesuaian prosedur pada Layanan Informasi/Kehumasan .....	29
Gambar 3.6 grafik kesesuaian prosedur pada layanan JDIH .....	29
Gambar 3.7 grafik kesesuaian waktu Layanan Informasi/Kehumasan .....	31
Gambar 3.8 grafik kesesuaian waktu layanan JDIH .....	31
Gambar 3.9 grafik kesesuaian biaya/tarif pada Layanan Informasi/Kehumasan .....	33
Gambar 3.10 grafik kesesuaian biaya/tarif pada layanan JDIH .....	33
Gambar 3.11 grafik kesesuaian produk pada Layanan Informasi/Kehumasan .....	34
Gambar 3.12 grafik kesesuaian produk pada layanan JDIH .....	35
Gambar 3.13 grafik kesesuaian kompetensi petugas di Layanan Informasi/Kehumasan .....	36
Gambar 3.14 grafik kesesuaian kompetensi petugas pada layanan JDIH .....	36
Gambar 3.15 grafik kesesuaian prilaku petugas pada Layanan Informasi/Kehumasan .....	38
Gambar 3.16 grafik kesesuaian prilaku petugas pada layanan JDIH.....	38
Gambar 3.17 grafik maklumat pelayanan Layanan Informasi/Kehumasan ...	40
Gambar 3.18 grafik maklumat pelayanan layanan JDIH .....	40
Gambar 3.19 grafik penanganan pengaduan Layanan Informasi/Kehumasan	41
Gambar 3.20 grafik penanganan pengaduan layanan JDIH.....	42

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era saat ini masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang baik dari pemerintah begitu juga dengan keakuratan informasi yang diperoleh. Namun masyarakat belum menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi kepada pemerintahan sebagai penyedia informasi terpercaya maka dari itu Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Republik Indonesia (BNPT RI) mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya untuk meningkatkan fungsi pelayanan publik baik di lingkungan BNPT maupun di masyarakat secara luas.

Dengan menyusun survei kepuasan masyarakat diharapkan BNPT dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*). Sebagai pusat pelayanan masyarakat khususnya terkait informasi di bidang terorisme, BNPT memiliki kewajiban untuk memenuhi memberikan pelayanan mengenai terorisme kepada masyarakat baik melalui media sosial ataupun secara konvensional. Namun, tingkat keberhasilan terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan informasi mengenai terorisme ditentukan oleh kualitas pelayanan publik yang disediakan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik upaya yang dilakukan yaitu mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit-unit kerja yang di BNPT RI.

Untuk menilai kinerja pelayanan publik dilakukan untuk melihat kinerja dari perspektif pemberi layanan dan dari perspektif pengguna layanan atau publik. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik akan menjadi acuan bagi BNPT RI untuk mengevaluasi dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mewujudkan hal tersebut maka BNPT RI melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Tahun Anggaran 2022.

## **1.2. Dasar Hukum**

Dasar hukum yang mendasari pelaksanaan kegiatan:

- a) Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2003 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2002 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Terorisme Menjadi Undang-Undang sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2003 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2002 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Terorisme Menjadi Undang-Undang;
- b) Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2010 tentang Badan Nasional Penanggulangan Terorisme sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2010 tentang Badan Nasional Penanggulangan Terorisme;
- c) Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

- d) Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Nasional Penanggulangan Terorisme;
- e) Keputusan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Republik Indonesia Nomor 142 Tahun 2021 tentang Tim Teknis Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme;
- f) Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Tahun Anggaran 2022.

### **1.3. Tujuan**

Tujuan dari kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap Layanan Hukum dan Hubungan Masyarakat Melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini, yaitu terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Hukum dan Hubungan Masyarakat Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Tahun 2022.

Selain itu diharapkan diperoleh bahan untuk dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik ataupun mengetahui kelemahan & kekurangan dari Layanan Hukum dan Layanan Informasi/Kehumasan di Lingkungan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme.

### **1.4. Sasaran**

Sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### 1.5. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan prinsip:

- a. **Transparan.** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. **Partisipatif.** Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. **Berkesinambungan.** Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- e. **Keadilan.** Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f. **Netralitas.** Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## **1.6. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan ini, meliputi:

- a. **Metode Survei.** Dalam survei ini menggunakan kuisioner melalui website [ikm.bnpt.go.id](http://ikm.bnpt.go.id). Nilai survei kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan masing-masing unsur pelayanan, yang setiap pelayanannya dikaji dari 9 (sembilan) butir pertanyaan.
- b. **Pelaksanaan dan Teknik Survei.** Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahap 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.
- c. Langkah-langkah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- d. Pemantauan
- e. Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat
- f. Analisa hasil Survei dan Rencana tindak lanjut
- g. Lokasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1. Profil Responden**

Responden yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) dikategorikan menjadi tiga kategori yaitu berdasarkan umur, pendidikan, dan pekerjaan. Responden yang dikelompokkan berdasarkan umur dibagi menjadi usia dibawah 30 tahun, usia antara 30 tahun hingga 50 tahun dan usia di atas 50 tahun. Responden yang dikelompokan berdasarkan pendidikan dapat dibagi menjadi Tingkat SMA, Diploma, S1 dan S2. Responden yang dikelompokkan berdasarkan pekerjaan dapat dibagi yaitu PNS, TNI/Polri, dan swasta.

#### **2.2. Pengertian**

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

- a. **Survei Kepuasan Masyarakat** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. **Indeks Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- d. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- e. **Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat** adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- g. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. **Kepuasan masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
- j. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

### **2.3.Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik maka unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **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.
- e. **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.
- f. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **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.
- i. **Penanganan pengaduan**, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

## **2.4. Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**a. Langkah-langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

**1) Persiapan**

- a) Penetapan pelaksanaan baik secara mandiri maupun menggunakan jasa eksternal
- b) Penyiapan bahan yaitu angket/kuesioner dan perlengkapan yang dibutuhkan
- c) Penetapan responden, lokasi dan waktu pelaksanaan

**2) Pelaksanaan pengumpulan data**

- a) Menyusun kuesioner yang disesuaikan dengan jenis layanannya
- b) Pengisian kuesioner dipandu oleh petugas unit pelayanan.
- c) Pengujian kualitas dan stabilitas data.

**b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

**1) Jumlah Responden**

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Responden yang akan dijadikan sampel didapat menggunakan ketentuan sesuai dengan *table sample Morgan and Krejcie* agar didapat hasil yang akurat. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 86 orang. Dalam hal ini, Layanan Informasi/Kehumasan menentukan jumlah sampel sebanyak 70 orang responden dengan menggunakan teknik penentuan sample berdasarkan pendapat *Morgan dan Krejcie (1970)*. Sedangkan pada layanan JDIH sebanyak 33 orang, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
<b>10</b>	10	<b>220</b>	140	<b>1200</b>	291
<b>15</b>	14	<b>230</b>	144	<b>1300</b>	297
<b>20</b>	19	<b>240</b>	148	<b>1400</b>	302
<b>25</b>	24	<b>250</b>	152	<b>1500</b>	306
<b>30</b>	28	<b>260</b>	155	<b>1600</b>	310
<b>35</b>	32	<b>270</b>	159	<b>1700</b>	313
<b>40</b>	36	<b>280</b>	162	<b>1800</b>	317
<b>45</b>	40	<b>290</b>	165	<b>1900</b>	320
<b>50</b>	44	<b>300</b>	169	<b>2000</b>	322
<b>55</b>	48	<b>320</b>	175	<b>2200</b>	327
<b>60</b>	52	<b>340</b>	181	<b>2400</b>	331
<b>65</b>	56	<b>360</b>	186	<b>2600</b>	335
<b>70</b>	59	<b>380</b>	191	<b>2800</b>	338
<b>75</b>	63	<b>400</b>	196	<b>3000</b>	341
<b>80</b>	66	<b>420</b>	201	<b>3500</b>	346
<b>85</b>	70	<b>440</b>	205	<b>4000</b>	351
<b>90</b>	73	<b>460</b>	210	<b>4500</b>	354
<b>95</b>	76	<b>480</b>	214	<b>5000</b>	357
<b>100</b>	80	<b>500</b>	217	<b>6000</b>	361
<b>110</b>	86	<b>550</b>	226	<b>7000</b>	364
<b>120</b>	92	<b>600</b>	234	<b>8000</b>	367
<b>130</b>	97	<b>650</b>	242	<b>9000</b>	368
<b>140</b>	103	<b>700</b>	248	<b>10000</b>	370
<b>150</b>	108	<b>750</b>	254	<b>15000</b>	375
<b>160</b>	113	<b>800</b>	260	<b>20000</b>	377
<b>170</b>	118	<b>850</b>	265	<b>30000</b>	379
<b>180</b>	123	<b>900</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>190</b>	127	<b>950</b>	274	<b>50000</b>	381
<b>200</b>	132	<b>1000</b>	278	<b>75000</b>	382
<b>210</b>	136	<b>1100</b>	285	<b>100000</b>	384

Tabel 2.1 Morgan and Krejcie (1970).

## **2) Penyusunan Jadwal dan Lokasi Pengumpulan Data**

Penyusunan survei kepuasan masyarakat di Lingkungan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme diperkirakan memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan perincian sebagai berikut:

- a) Persiapan, 14 hari kerja;
- b) Pelaksanaan pengumpulan data, 14 hari kerja;
- c) Pengolahan data survei, 14 hari kerja;
- d) Penyusunan dan pelaporan hasil, 14 hari kerja.

## **3) Pelaksanaan Pengumpulan Data**

- a) Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan kuesioner.

- b) Pengisian Kuisioner

Kegiatan survei dilakukan oleh unit pelayanan publik Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat. Pengisian kuesioner ini meliputi penyusunan survei, penyebaran dan pengumpulan data survei secara online melalui website ikm.bnpt.go.id, serta analisa data hasil survei.

- c) Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Pada survei ini terdapat 9 (sembilan) unsur layanan yang dikaji. Setiap unsur layanan memiliki bobot penimbang yang sama, yaitu 0.111. Bobot ini akan dikalikan dengan koefisien nilai dasar sebesar 25 untuk mendapatkan nilai IKM per unsur layanan. Nilai IKM akan dikonversi untuk mendapatkan nilai mutu layanan sebagai berikut:

No	Nilai Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	76,61-88,30	B	Baik
4	88,31-100,00	A	Sangat Baik

*Tabel 2.2 Nilai Mutu Layanan*

No	Keterangan	Poin
1	SS : Sangat Setuju	(4)
2	S : Setuju	(3)
3	TS : Tidak Setuju	(2)
4	STS : Sangat Tidak Setuju	(1)

*Tabel 2.3 Bobot Nilai*

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “*nilai rata-rata tertimbang*” masing-masing unsur pelayanan yang berjumlah 9, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\textbf{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\textbf{Jumlah Bobot}}{\textbf{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penyelenggara pelayanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\textbf{IKM} = \frac{\textbf{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\textbf{Total Unsur yang Terisi}} \times \textbf{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan

IKM Unit Pelayanan x 25

nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

- d) Perangkat Pengolahan data IKM bisa dilakukan dengan cara:
  - Secara manual;
  - Menggunakan aplikasi dan Microsoft Excel.

#### **4) Laporan Hasil Pengukuran Indeks**

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat akan disusun sesuai dengan unit pelayanan publik yang melakukan survei, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- a) Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit pelayanan dibagi dengan jumlah unit pelayanan merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan BNPT.

- b) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai terendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.

## **BAB III**

### **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARKAT**

#### **3.1 Gambaran Umum Survei**

Pelayanan publik oleh instansi pemerintah merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga dapat menentukan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan maksimal untuk masyarakat kesesuaian unit kerja dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Saat ini peran masyarakat dalam meningkatkan kinerja dari Kementerian dan atau lembaga menjadi sangat penting. Di era digital seperti saat ini saran, kritikan maupun tuntutan dari masyarakat dapat begitu mudah disampaikan secara langsung kepada Kementerian/Lembaga. Secara tidak langsung masyarakat dapat menjadi pengawas jalanya instansi pemerintah untuk tetap di jalur yang tepat.

Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Republik Indonesia melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BNPT dalam memenuhi kebutuhan informasi dan bantuan lainnya, sebagaimana hasil SKM yang didapat dari pelaksanaan survei selama tahun anggaran 2022.

#### **3.2 Hasil Survei IKM**

Kegiatan SKM Tahun 2022 dalam mengevaluasi pelayanan publik Badan Nasional Penanggulangan Terorisme terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang disurvei adalah:

1. Layanan Informasi/Kehumasan BNPT;
2. JDIH BNPT.

**a Hasil Analisis Data Layanan Informasi/Kehumasan dan Layanan JDIH BNPT**

Dari jenis pelayanan publik yang disurvei pada Layanan Informasi/Kehumasan dan Layanan JDIH Badan Nasional Penanggulangan Terorisme didapat skor yang beragam. Data tersebut dimuat pada halaman lampiran.

**1) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Untuk dapat melakukan segmentasi penerima manfaat Layanan Informasi/Kehumasan dan layanan JDIH berdasarkan kelompok umur/usia, hal ini agar nantinya Layanan Informasi/Kehumasan dan layanan JDIH dapat mengetahui rentang kelompok umur dan karakter dari penerima manfaat dari Layanan Informasi/Kehumasan dan dapat menyesuaikan kebutuhan atau salur layanan sesuai dengan karakteristik usia. Beberapa sampel yang telah mengisi kuisioner survei, umur/usia dapat dilihat berdasarkan grafik berikut:

No.	Kategori Usia	Jumlah sampel	
		Orang	%
1.	20 – 30	48	69
2.	31 - 40	17	24
3.	41 - 50	5	7
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3.1 Sampel Berdasarkan Umur pada Layanan Informasi/Kehumasan*

No.	Kategori Usia	Jumlah sampel	
		Orang	%
1.	20 – 30	22	67

2.	31 - 40	7	21
3.	41 - 50	4	12
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3.2 Sampel Berdasarkan Umur pada layanan JDIH*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat sampel didominasi oleh umur 20 tahun hingga 30 tahun dengan total 48 responden pada Layanan Informasi/Kehumasan dan 33 responden pada layanan JDIH. Pada umur 31 tahun hingga 40 tahun sejumlah 17 responden pada Layanan Informasi/Kehumasan dan 7 responden pada layanan JDIH, dan pada umur 41-50 sejumlah terdapat 5 responden pada Layanan Informasi/Kehumasan dan 4 responden pada layanan JDIH. Dapat disimpulkan bahwa survei didominasi responden dengan rentang umur 20 tahun hingga 30 tahun.

## **2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Kategori Usia	Jumlah responden	
		Orang	%
1.	Laki-laki	41	59
2.	Perempuan	29	41
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3.3 Data Responden Jenis Kelamin di Layanan Informasi/Kehumasan*

No.	Kategori Usia	Jumlah responden	
		Orang	%
1.	Laki-laki	20	61
2.	Perempuan	13	39
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di layanan JDIH*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat presentasi gender pada survei ini hampir sama. Dari data responden yang diambil diketahui berjenis kelamin laki-laki berjumlah 41 responden pada Layanan Informasi/Kehumasan dan 20 responden pada layanan JDIH sedangkan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 29 responden pada Layanan Informasi/Kehumasan dan 13 responden pada layanan JDIH. Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan sudah dapat mengakomodasi gender tersebut.

### **3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah sampel	
		Orang	%
1.	SMA/SMK	2	3
2.	DIPLOMA	8	11
3.	STRATA 1	50	71
4.	STRATA 2	10	14
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3.5 Data Responden Berdasarkan Pendidikan di Layanan Informasi/Kehumasan*

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah sampel	
		Orang	%
1.	SMA/SMK	0	0
2.	DIPLOMA	1	33
3.	STRATA 1	24	71
4.	STRATA 2	8	24
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3.6 Data Responden Berdasarkan Pendidikan di layanan JDIH*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pengisian survei didominasi oleh responden dengan pendidikan strata 1 yaitu 50 responden pada Layanan Informasi/Kehumasan dan 24 responden pada layanan JDIH. Diikuti oleh jenjang pendidikan Strata 2, Diploma dan SMA/SMK sehingga dapat disimpulkan bahwa pengisian survei pada Layanan Informasi/Kehumasan dan layana JDIH diisi dengan skala rentang jenjang pendidikan yang sama.

#### **4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah sampel	
		Orang	Persen
1.	PNS/TNI/Polri	35	50
2.	Pegawai BUMN	10	14
3.	Pegawai swasta	4	6
4.	Wiraswasta	7	10
5.	Lainnya	14	20
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3.7 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan di Layanan  
Informasi/Kehumasan*

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah sampel	
		Orang	Persen
1.	PNS/TNI/Polri	28	85
2.	Pegawai BUMN	2	6
3.	Pegawai swasta	1	3
4.	Wiraswasta	1	3
5.	Lainnya	2	6
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3.8 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan di layanan JDIH*

Berdasarkan tabel diatas pengisian survei didominasi oleh responden dengan latar belakang pekerjaan sebagai PNS/TNI/Polri baik dari Layanan Informasi/Kehumasan maupun layanan JDIH dengan masing-masing 35 dan 28 responden diikuti profesi lainnya, pegawai BUMN, wiraswasta, dan pegawai swasta. Dapat disimpulkan bahwa survei ini telah mampu menjangkau responden dengan latar belakang berbeda.

## **5) Data Kuisoner**

Data kuisoner yang berhasil dihimpun oleh humas mulai dari Agustus s.d Desember 2022 berjumlah 86 orang, dengan menentukan sampel dengan menggunakan table sample Morgan and Krejcie agar didapat hasil yang akurat. Dalam hal ini, BNPT telah menentukan jumlah sampel sebanyak 70 orang responden dengan menggunakan teknik penentuan sample berdasarkan pendapat Morgan dan Krejcie (1970). Berikut data responden yang terangkum pada table berikut.

No. Responden	Nilai Unsur Perlayanan									Jumlah
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
R1	3	3	3	4	3	4	4	2	3	29
R2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27
R3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
R4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	31
R5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
R6	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33
R7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R8	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
R9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
R10	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
R11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
R13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
R15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R16	4	3	3	4	3	3	4	2	4	30
R17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
R18	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
R19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R20	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
R21	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
R22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
R26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
R27	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
R28	4	3	3	4	3	4	4	4	3	32
R29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
R30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
R31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R32	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
R33	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
R34	3	4	4	4	3	3	2	3	3	29
R35	3	3	4	4	4	4	3	4	3	32
R36	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27
R37	3	3	3	4	3	4	3	4	2	29
R38	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
R39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R40	4	4	4	2	4	3	4	4	3	32
R41	4	2	2	2	3	3	4	4	3	27

<b>R42</b>	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30
<b>R43</b>	3	4	2	4	4	3	4	4	1	29
<b>R44</b>	4	4	2	4	3	4	3	4	4	32
<b>R45</b>	4	3	2	4	3	4	4	3	3	30
<b>R46</b>	4	3	4	4	3	2	3	3	2	28
<b>R47</b>	3	3	3	4	4	2	4	2	2	27
<b>R48</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	3	33
<b>R49</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
<b>R50</b>	3	4	4	4	3	3	4	3	4	32
<b>R51</b>	3	4	4	4	3	2	3	4	4	31
<b>R52</b>	4	2	3	2	3	3	3	4	4	28
<b>R53</b>	4	2	2	4	3	4	3	4	2	28
<b>R54</b>	4	2	4	2	4	3	3	4	4	30
<b>R55</b>	2	3	4	4	3	3	3	4	3	29
<b>R56</b>	2	4	4	2	3	3	3	3	3	27
<b>R57</b>	3	3	2	4	2	2	3	3	3	25
<b>R58</b>	3	2	3	2	4	3	4	3	3	27
<b>R59</b>	3	4	3	3	4	2	2	4	1	26
<b>R60</b>	3	4	3	4	4	3	3	2	4	30
<b>R61</b>	3	4	4	4	4	2	4	2	4	31
<b>R62</b>	3	3	2	4	3	3	3	3	4	28
<b>R63</b>	4	3	4	3	3	3	3	4	3	30
<b>R64</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
<b>R65</b>	4	3	2	2	4	3	3	4	4	29
<b>R66</b>	4	3	3	2	4	2	2	2	2	24
<b>R67</b>	3	3	4	3	3	4	3	4	4	31
<b>R68</b>	3	4	4	4	3	4	4	2	3	31
<b>R69</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
<b>R70</b>	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27

*Tabel 3.9 Tabel Data Kuesioner Layanan Informasi/Kehumasan*

No. Responden	Nilai Unsur Perlayanan									Jumlah
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
R1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
R3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
R5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
R6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
R7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
R8	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
R9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R10	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
R11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
R13	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
R14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R15	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30
R16	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
R17	4	3	3	4	3	3	4	3	4	31
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
R20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R21	3	3	3	4	3	2	3	2	3	26
R22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
R23	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
R24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
R25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
R26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
R27	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27
R28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R29	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
R30	1	3	4	4	3	3	3	3	3	27
R31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
R32	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
R33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35

Tabel 3.10 Tabel Data Kuesioner layanan JDIH

## 6) Hasil Perhitungan SKM

Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Informasi/Kehumasan Tahun 2022, pada survei ini telah ditentukan responden melalui table sample Morgan and Krejcie sebanyak 70 responden. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap terhadap 9 unsur pelayanan dan setiap unsur akan dijumlahkan ( $\Sigma$  nilai/unsur) kemudian dibagi dengan jumlah responden dan menghasilkan nilai rata-rata (NRR/unsur). Untuk mendapatkan nilai akhir tertimbang (NRR Tertimbang) nilai rata-rata unsur akan dikali dengan (0,111). Nilai akhir total keseluruhan pelayanan akan didapatkan setelah nilai total dari tertimbang dikali dengan 25 (NRR tertimbang).

Dari hasil tersebut akan menentukan dari mutu pelayanan Informasi/Kehumasan yang masuk dalam kategori:

Nilai/Unsur	233	230	224	257	229	227	238	233	234
NRR/Unsur	3,329	3,286	3,200	3,671	3,271	3,243	3,400	3,329	3,343
NRR Tertimbang Unsur	0,369	0,365	0,355	0,408	0,363	0,360	0,377	0,369	0,371
Jumlah Indeks Peluang									*) 3,338
Jumlah IKM unit pelayanan									**) 83,45

Tabel 3.11 perhitungan nilai SKM per unsur pada Layanan Informasi/Kehumasan

Dan mutu pelayanan JDIH yang masuk dalam kategori:

Nilai/Unsur	112	110	111	127	112	112	117	112	118
NRR/Unsur	3,39	3,33	3,36	3,85	3,39	3,39	3,55	3,39	3,58
NRR Tertimbang Unsur	0,38	0,37	0,37	0,43	0,38	0,38	0,39	0,38	0,40
Jumlah Indeks Peluang									*) 3,47
Jumlah IKM unit pelayanan									**) 86,70

Tabel 3.12 perhitungan nilai SKM per unsur pada layanan JDIH

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat BNPT RI berada dalam kategori BAIK (83,45)

pada Layanan Informasi/Kehumasan dan BAIK (86,70) pada layanan JDIH. Diharapkan kedepannya Layanan Informasi/Kehumasan BNPT RI dapat meningkatkan kinerjanya di bidang pelayanan publik agar dapat meraih predikat SANGAT BAIK (88,31-100,00). Capaian tersebut tentunya tidak mudah namun dengan melakukan perbaikan, meningkatkan mutu layanan, kerja sama antar unit kerja serta dukungan dari pimpinan tentunya tujuan tersebut dapat dicapai. Meningkatnya kepercayaan publik terhadap instansi BNPT RI bisa dimulai dari pelayanan publik yang baik.

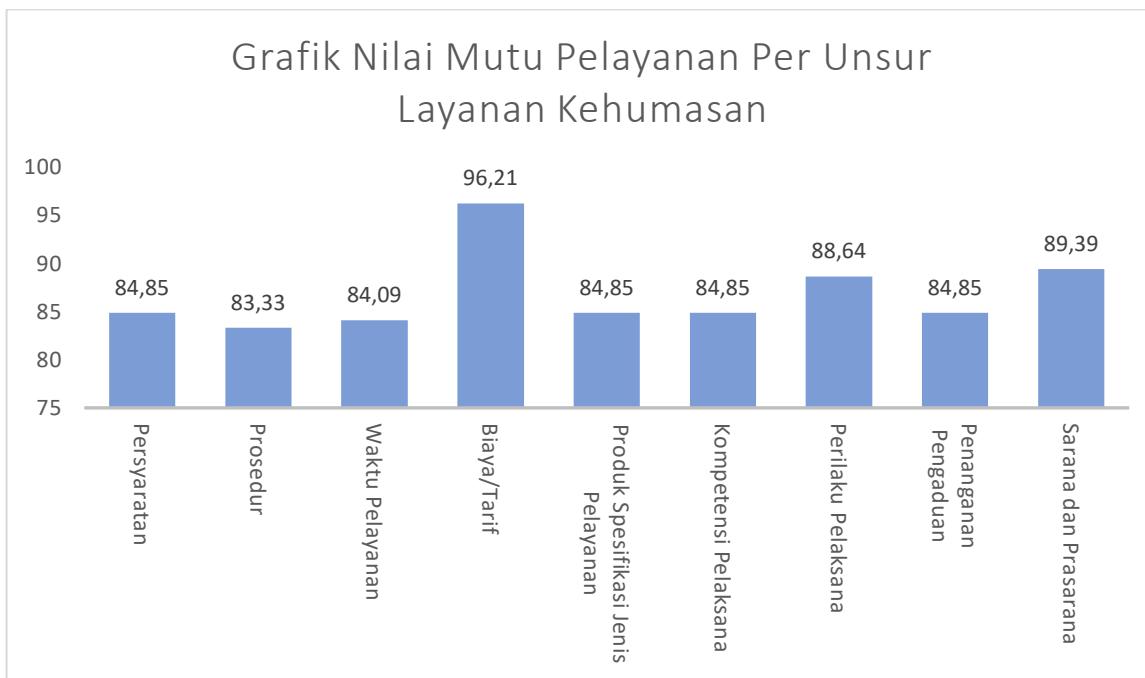
No	Unsur Layanan	Nilai Rata-Rata Layanan	Jumlah Nilai Unsur
<b>U1</b>	Persyaratan	3,329	83,21
<b>U2</b>	Prosedur	3,286	82,14
<b>U3</b>	Waktu Pelayanan	3,200	80,00
<b>U4</b>	Biaya/Tarif	3,671	91,79
<b>U5</b>	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,271	81,79
<b>U6</b>	Kompetensi Pelaksana	3,243	81,07
<b>U7</b>	Perilaku Pelaksana	3,400	85,00
<b>U8</b>	Penanganan Pengaduan	3,329	83,21
<b>U9</b>	Sarana dan Prasarana	3,343	83,57

Tabel 3.13 Hasil rata-rata per unsur layanan pada layanan Humas

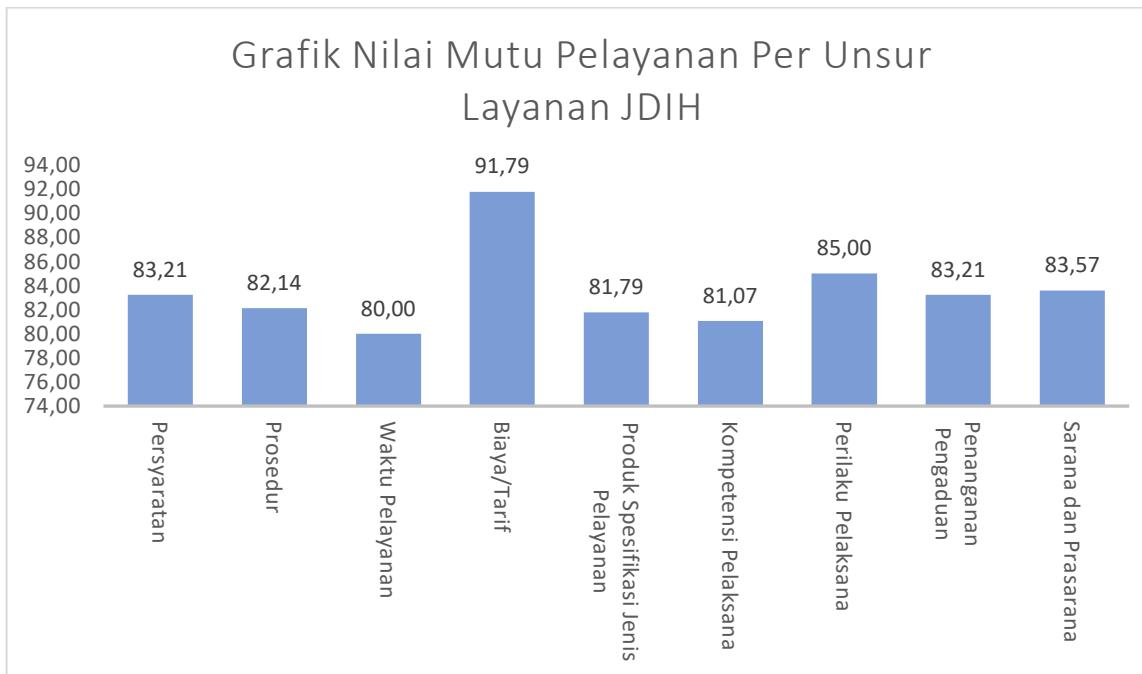
No	Unsur Layanan	Nilai Rata-Rata Layanan	Jumlah Nilai Unsur
<b>U1</b>	Persyaratan	3,39	84,85

<b>U2</b>	Prosedur	3,33	83,33
<b>U3</b>	Waktu Pelayanan	3,36	84,09
<b>U4</b>	Biaya/Tarif	3,85	96,21
<b>U5</b>	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39	84,85
<b>U6</b>	Kompetensi Pelaksana	3,39	84,85
<b>U7</b>	Perilaku Pelaksana	3,55	88,64
<b>U8</b>	Penanganan Pengaduan	3,39	84,85
<b>U9</b>	Sarana dan Prasarana	3,58	89,39

Tabel 3.14 Hasil rata-rata per unsur layanan pada layanan Humas



Gambar 3.1. Grafik Nilai Mutu per unsur di Layanan Informasi/Kehumasan



*Gambar 3.2. Grafik Nilai Mutu per unsur di layanan JDIH*

### **b Hasil Nilai Persepsi Per Unsur**

Nilai persepsi setiap (9) unsur penilaian yang diberikan responden, akan dijelaskan melalui tabel dan grafik untuk menggambarkan mutu dan kualitas setiap pelayanan.

#### **1) Kesesuaian Persyaratan**

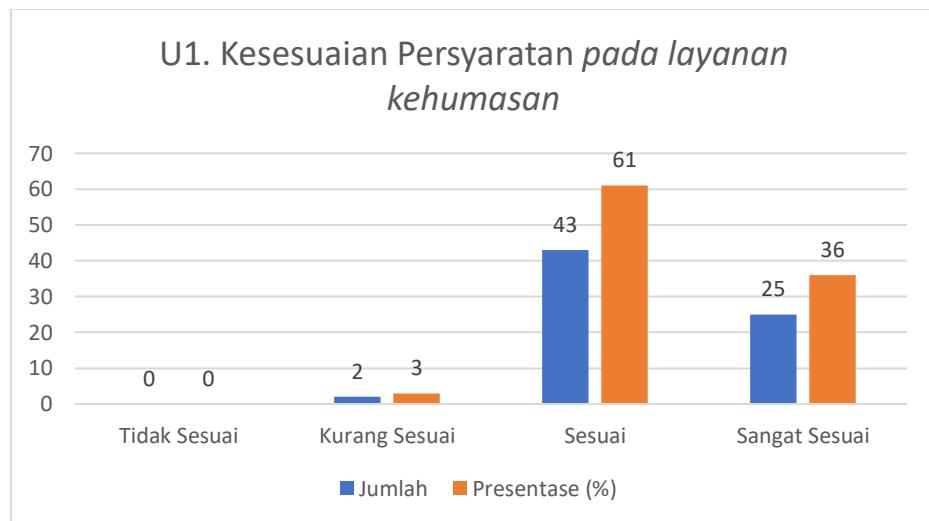
Kesesuaian persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur persyaratan dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	2	3
3	Sesuai	43	61
4	Sangat Sesuai	25	36

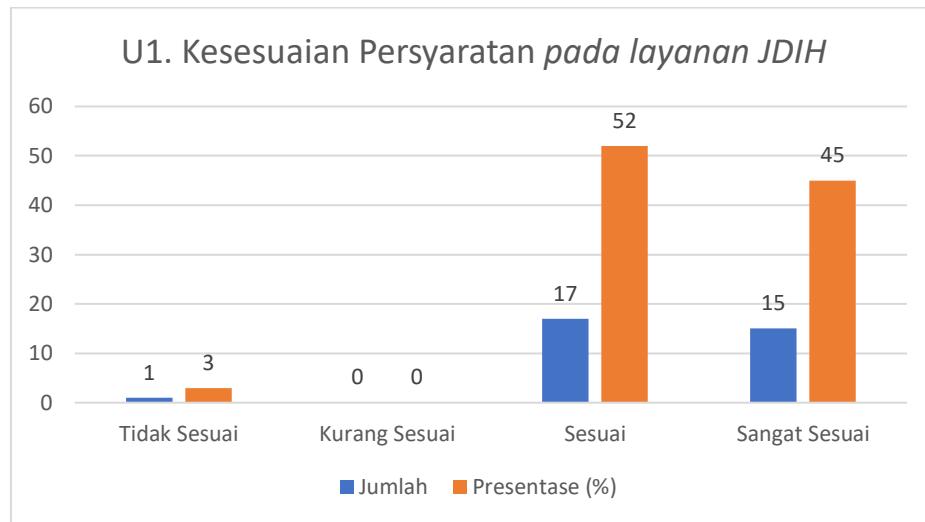
*Tabel 3.15 Unsur Kesesuaian Persyaratan pada Layanan  
Informasi/Kehumasan*

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Sesuai	1	3
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	17	52
4	Sangat Sesuai	15	45

*Tabel 3.16 Unsur Kesesuaian Persyaratan pada layanan  
JDIH*



*Gambar 3.3 grafik kesesuaian persyaratan pada Layanan  
Informasi/Kehumasan*



*Gambar 3.4 grafik kesesuaian persyaratan pada layanan JDIH*

## 2) Kesesuaian prosedur

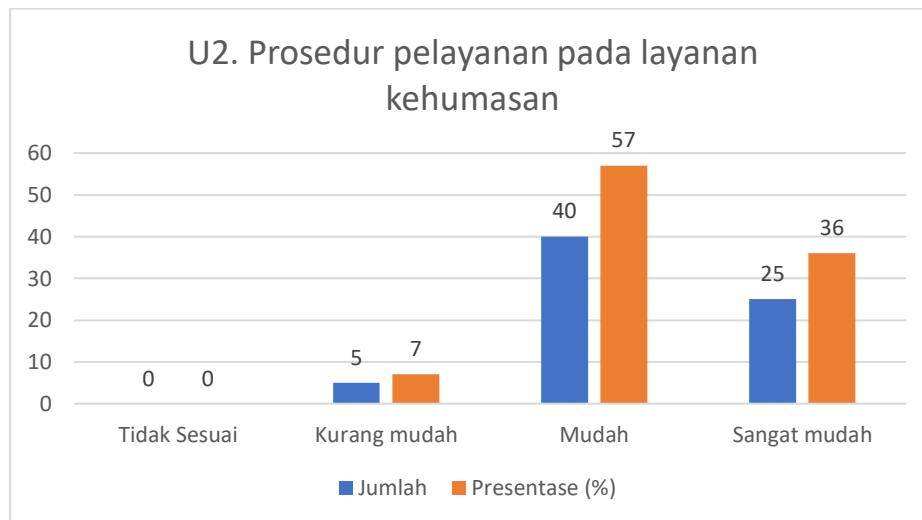
adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut

No	Jawaban	Frekuensi	%
<b>1</b>	Tidak Sesuai	0	0
<b>2</b>	Kurang mudah	5	7
<b>3</b>	Mudah	40	57
<b>4</b>	Sangat mudah	25	36

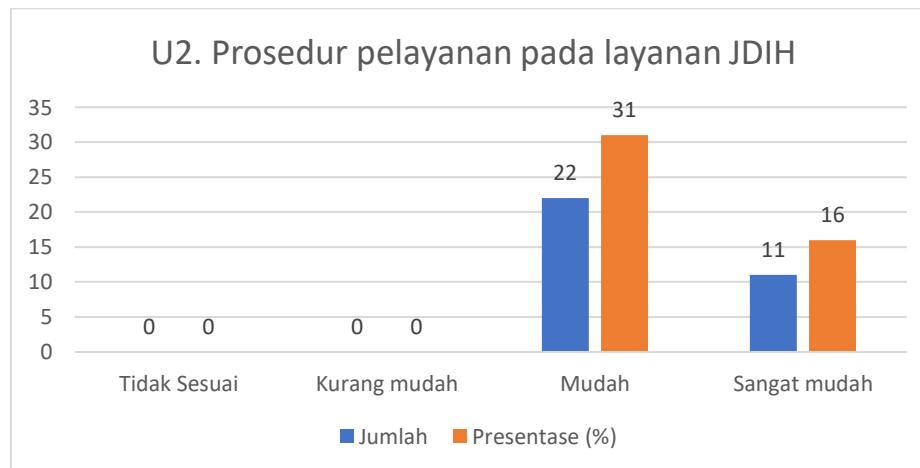
*Tabel 3.17 Unsur Kesesuaian Prosedur pada Layanan  
Informasi/Kehumasan*

No	Jawaban	Frekuensi	%
<b>1</b>	Tidak Sesuai	0	0
<b>2</b>	Kurang mudah	0	0
<b>3</b>	Mudah	22	31
<b>4</b>	Sangat mudah	11	16

*Tabel 3.18 Unsur Kesesuaian Prosedur pada layanan JDIH*



*Gambar 3.5 grafik kesesuaian prosedur pada Layanan Informasi/Kehumasan*



*Gambar 3.6 grafik kesesuaian prosedur pada layanan JDIH*

### **3) Kesesuaian waktu**

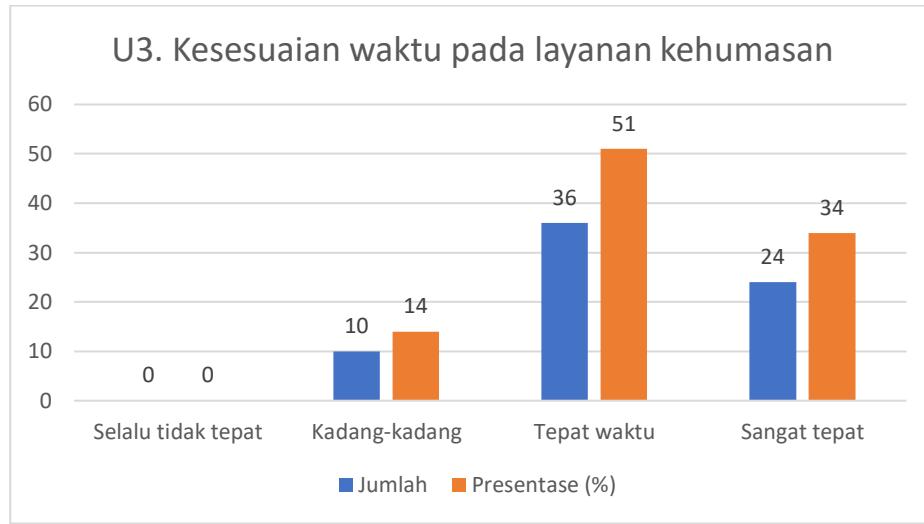
adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Lanjut penilaian terhadap unsur kecepatan pelayanan dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Selalu tidak tepat	0	0
2	Kadang-kadang	10	14
3	Tepat waktu	36	51
4	Sangat tepat	24	34

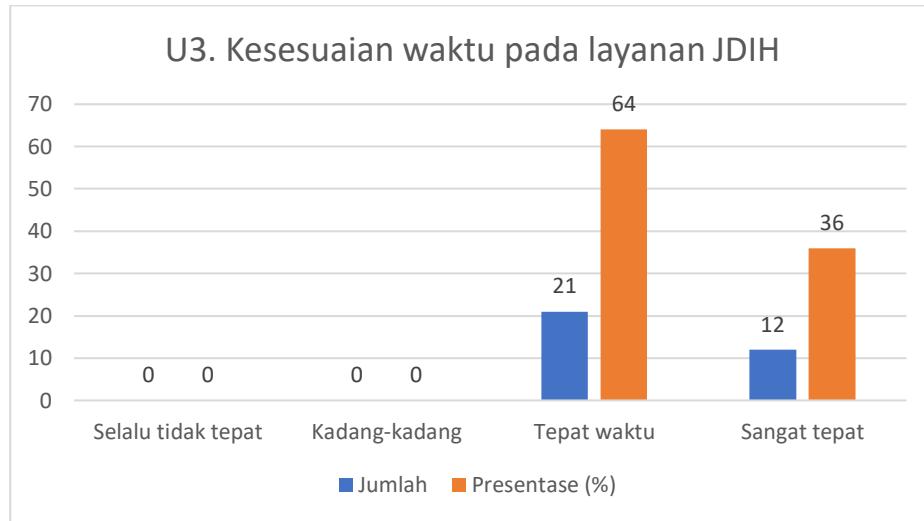
*Tabel 3.19 Unsur kesesuaian waktu pada Layanan  
Informasi/Kehumasan*

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Selalu tidak tepat	0	0
2	Kadang-kadang	0	0
3	Tepat waktu	21	64
4	Sangat tepat	12	36

*Tabel 3.20 Unsur kesesuaian waktu pada layanan JDIH*



*Gambar 3.7 grafik kesesuaian waktu Layanan  
Informasi/Kehumasan*



*Gambar 3.8 grafik kesesuaian waktu layanan JDIH*

#### **4) Kesesuaian Biaya/Tarif**

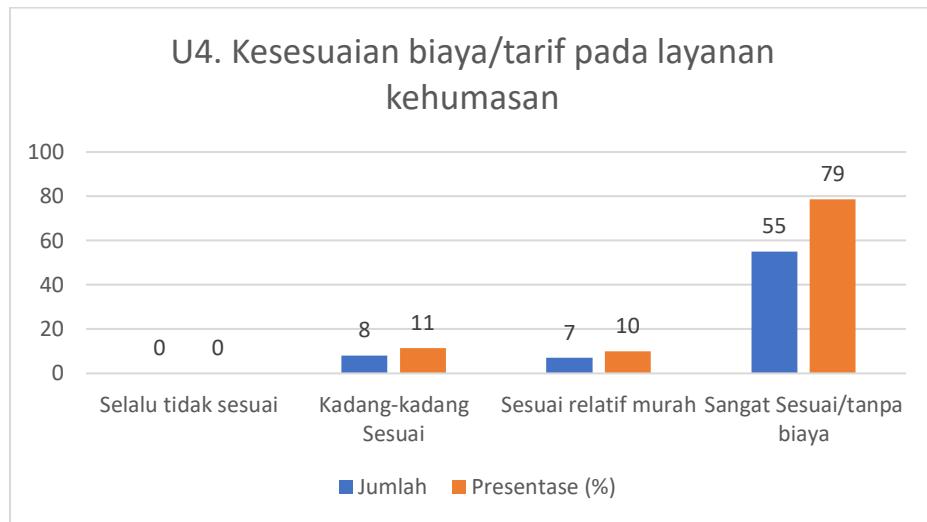
adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur biaya/tarif dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

No	Jawaban	Frekuensi	%
<b>1</b>	Selalu tidak sesuai	0	0
<b>2</b>	Kadang-kadang Sesuai	8	11
<b>3</b>	Sesuai relatif murah	7	10
<b>4</b>	Sangat Sesuai/tanpa biaya	55	79

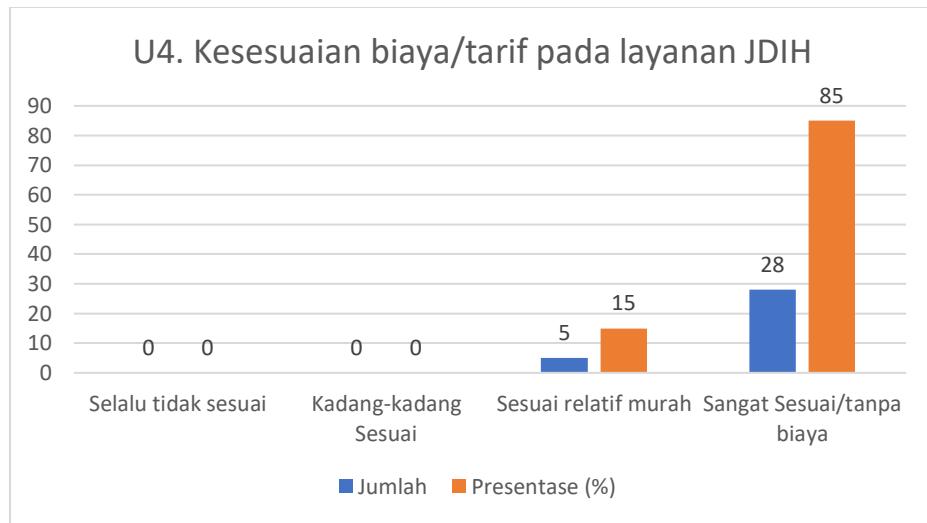
*Tabel 3.21 Unsur kesesuaian biaya/tarif pada Layanan Informasi/Kehumasan*

No	Jawaban	Frekuensi	%
<b>1</b>	Selalu tidak sesuai	0	0
<b>2</b>	Kadang-kadang Sesuai	0	0
<b>3</b>	Sesuai relatif murah	5	15
<b>4</b>	Sangat Sesuai/tanpa biaya	28	85

*Tabel 3.22 Unsur kesesuaian biaya/tarif pada layanan JDIH*



*Gambar 3.9 grafik kesesuaian biaya/tarif pada Layanan Informasi/Kehumasan*



*Gambar 3.10 grafik kesesuaian biaya/tarif pada layanan JDIH*

## 5) Kesesuaian Produk

adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan. Lebih lanjut penilaian

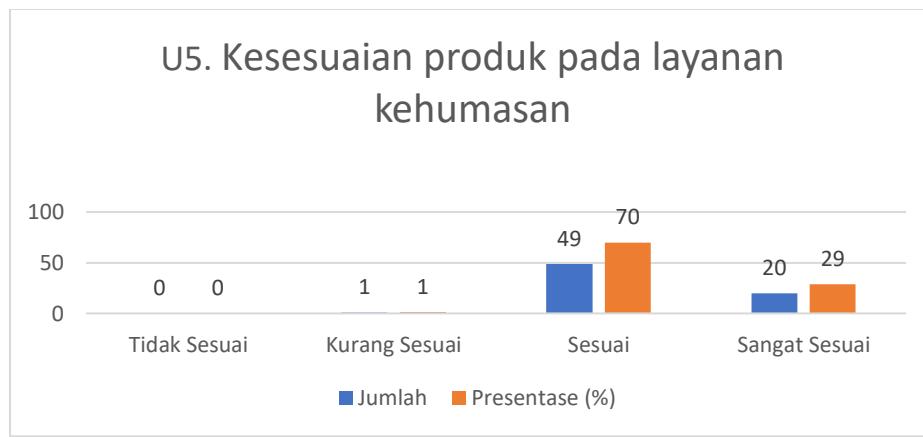
terhadap unsur kesesuaian produk pelayanan dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	1	1
3	Sesuai	49	70
4	Sangat Sesuai	20	29

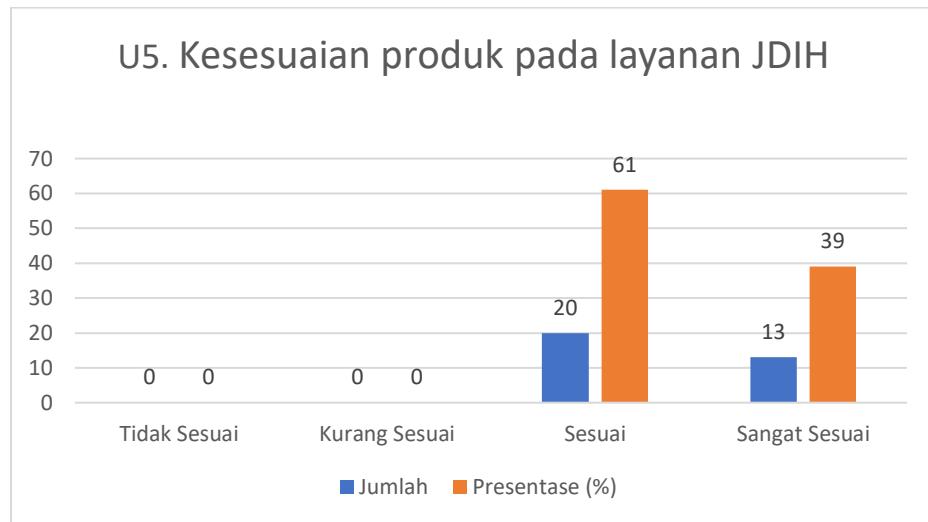
*Tabel 3.23 Unsur kesesuaian produk pada Layanan  
Informasi/Kehumasan*

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	20	61
4	Sangat Sesuai	13	39

*Tabel 3.24 Unsur kesesuaian produk pada layanan  
JDIH*



*Gambar 3.11 grafik kesesuaian produk pada Layanan  
Informasi/Kehumasan*



*Gambar 3.12 grafik kesesuaian produk pada layanan JDIH*

#### 6) Kesesuaian kompetensi petugas

adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, kehalian, keterampilan dan pengalaman. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur kompetensi petugas dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

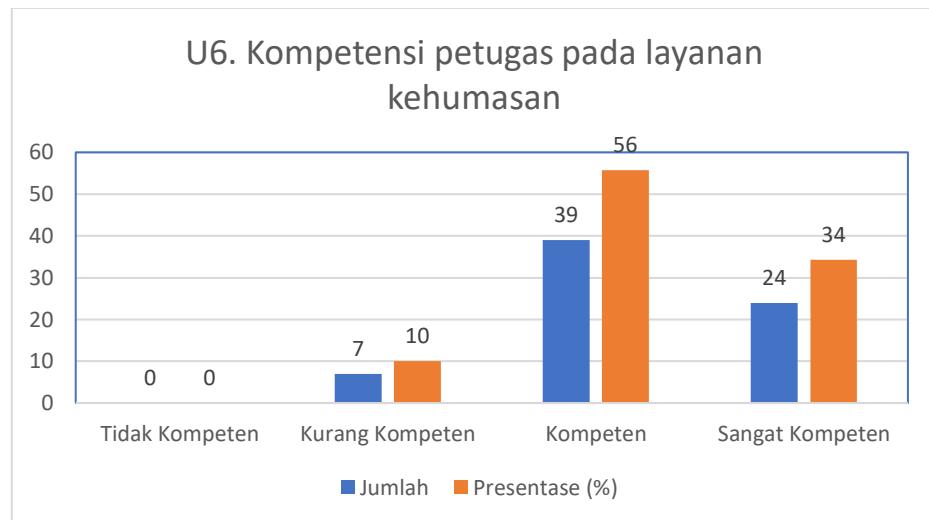
No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak Kompeten	0	0
2	Kurang Kompeten	7	10
3	Kompeten	39	56
4	Sangat Kompeten	24	34

*Tabel 3.25 Unsur kompetensi petugas pada Layanan  
Informasi/Kehumasan*

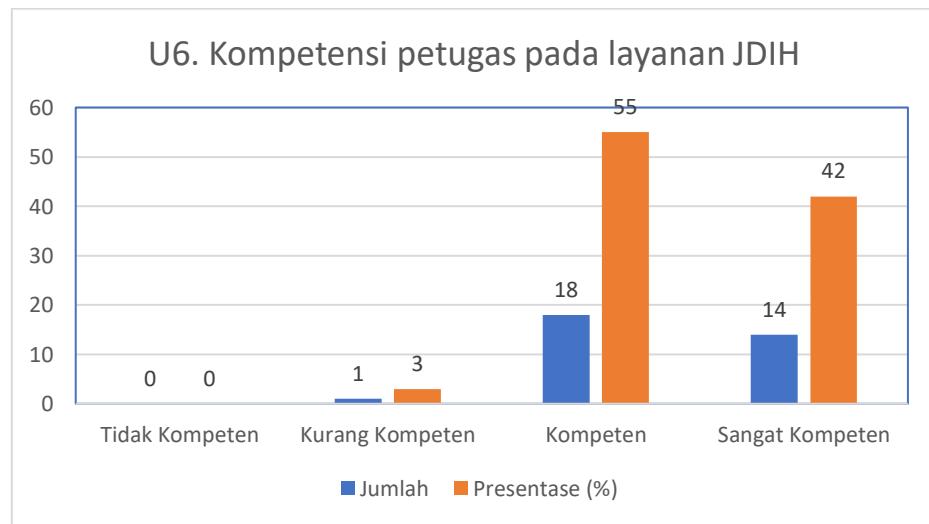
No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak Kompeten	0	0

<b>2</b>	Kurang Kompeten	1	3
<b>3</b>	Kompeten	18	55
<b>4</b>	Sangat Kompeten	14	42

*Tabel 3.26 Unsur kompetensi petugas pada layanan  
JDIH*



*Gambar 3.13 grafik kesesuaian kompetensi petugas di Layanan  
Informasi/Kehumasan*



*Gambar 3.14 grafik kesesuaian kompetensi petugas pada layanan JDIH*

## 7) Kesesuaian prilaku petugas

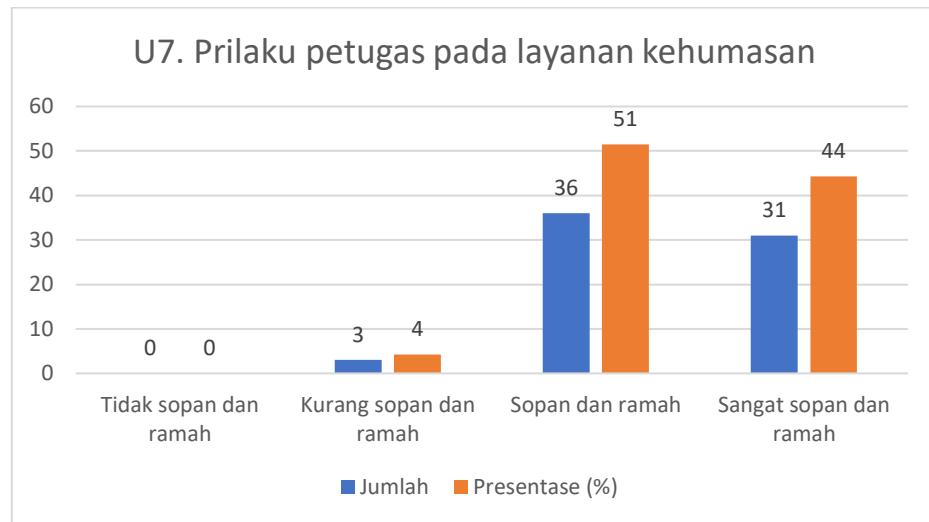
adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur prilaku petugas dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak sopan dan ramah	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	3	4
3	Sopan dan ramah	36	51
4	Sangat sopan dan ramah	31	44

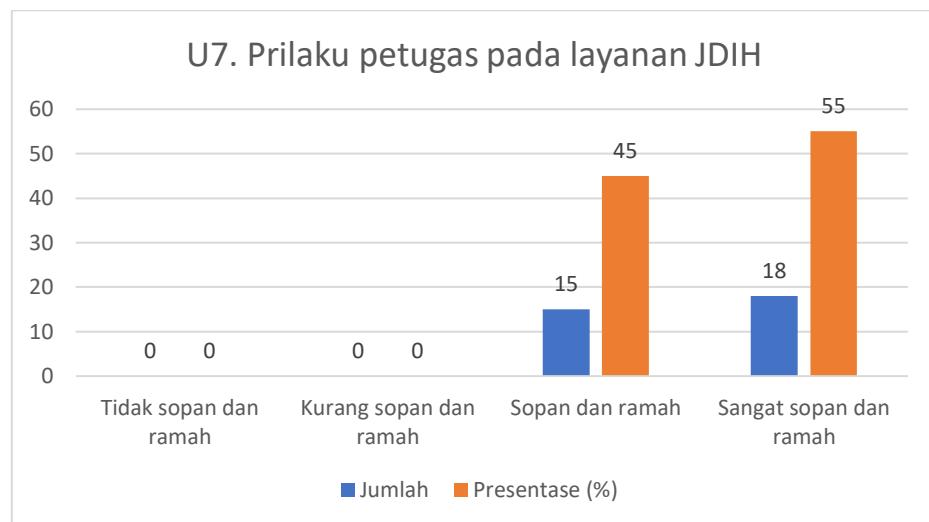
*Tabel 3.27 Unsur prilaku petugas pada Layanan  
Informasi/Kehumasan*

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak sopan dan ramah	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	0	0
3	Sopan dan ramah	15	45
4	Sangat sopan dan ramah	18	55

*Tabel 3.28 Unsur prilaku petugas pada layanan JDIH*



*Gambar 3.15 grafik kesesuaian prilaku petugas pada Layanan Informasi/Kehumasan*



*Gambar 3.16 grafik kesesuaian prilaku petugas pada layanan JDIH*

## **8) Kesesuaian maklumat pelayanan**

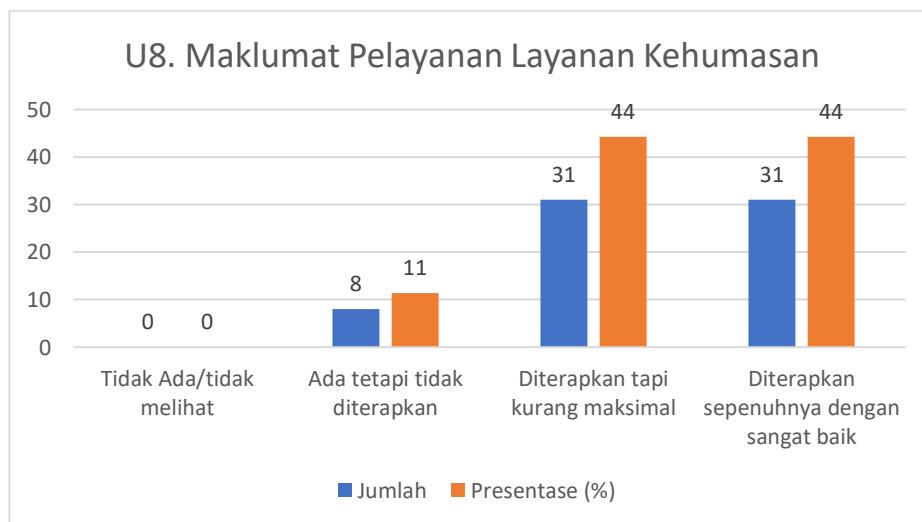
adalah komitmen yang harus diterapkan dan bersedia menerima sanksi apabila tidak dilaksanakan selama memberikan layanan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur maklumat pelayanan dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak Ada/tidak melihat	0	0
2	Ada tetapi tidak diterapkan	8	11
3	Diterapkan tapi kurang maksimal	31	44
4	Diterapkan sepenuhnya dengan sangat baik	31	44

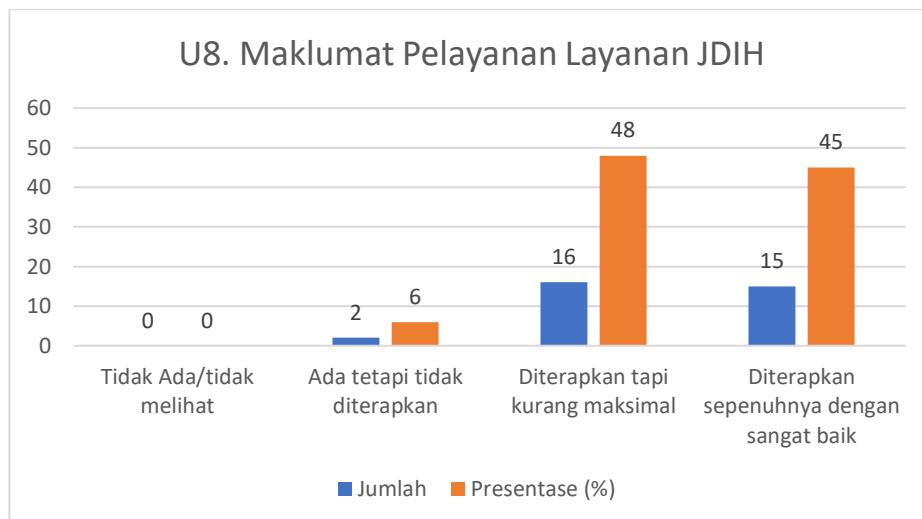
*Tabel 3.29 Unsur maklumat pelayanan Layanan Informasi/Kehumasan*

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak Ada/tidak melihat	0	0
2	Ada tetapi tidak diterapkan	2	6
3	Diterapkan tapi kurang maksimal	16	48
4	Diterapkan sepenuhnya dengan sangat baik	15	45

*Tabel 3.30 Unsur maklumat pelayanan layanan JDIH*



*Gambar 3.17 grafik maklumat pelayanan Layanan  
Informasi/Kehumasan*



*Gambar 3.18 grafik maklumat pelayanan layanan JDIH*

### **9) Kesesuaian penanganan pengaduan**

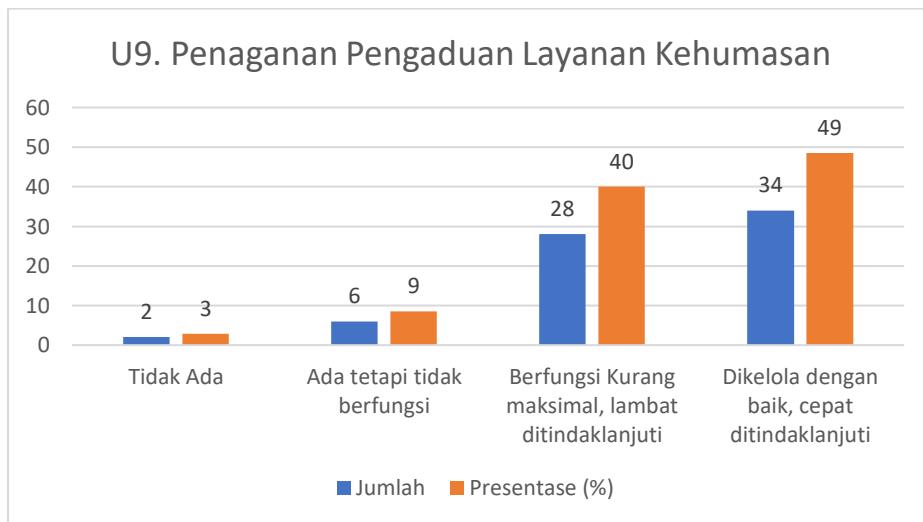
adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur penanganan pengaduan dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak Ada	2	3
2	Ada tetapi tidak berfungsi	6	9
3	Berfungsi Kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	28	40
4	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	34	49

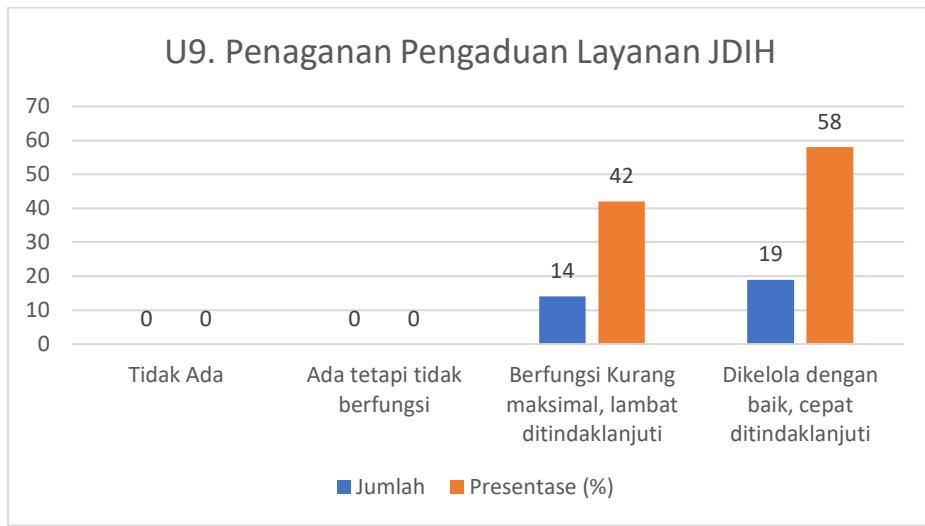
*Tabel 3.31 Unsur penanganan pengaduan Layanan  
Informasi/Kehumasan*

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak Ada	0	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
3	Berfungsi Kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	14	42
4	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	19	58

*Tabel 3.32 Unsur penanganan pengaduan layanan JDIH*



*Gambar 3.19 grafik penanganan pengaduan Layanan Informasi/Kehumasan*



*Gambar 3.20 grafik penanganan pengaduan layanan JDIH*

### **3.3 Saran-saran Perbaikan dari Responden**

Dari catatan yang berhadil oleh tim survei kepuasan masyarakat (SKM), terdapat beberapa hal penting yang menjadi sorotan para pengguna layanan adalah sebagai berikut:

1. Surey kepuasan masyarakat sebaiknya dilakukan sebaiknya dilakukan secara periodik per trwulan agar didapat gambaran yang lebih detail.
2. Aplikasi survei kepuasan masyarakat harus disosialisasikan lebih masif lagi untuk meningkatkan jumlah responden dan diupdate secara berkala untuk menghindari bug
3. Tingkatkan kinerja pelayanan dan *attitude* agar tingkat kepercayaan masyarakat/stakeholder juga meningkat terhadap instansi

### **3.4 Hasil Analisa**

Hasil analisa beberapa karakteristik dari 103 responden yang menjadi sampel pengguna Layanan Informasi/Kehumasan dan layanan JDIH pada tahun 2022 di dominasi oleh profesi sebagai PNS/TNI/Polri, umur 20-30 tahun, jenjang pendidikan S1, dan jenis kelamin laki-laki. Adapun hasil indeks kepuasan masyarakat pada Layanan Informasi/Kehumasan

masuk pada kategori B (Baik) dengan nilai 83,45 dan layanan JDIH masuk kategori B (Baik) dengan nilai 86,70.

Penilaian mutu pada masing-masing unsur pelayanan menunjukan Biaya/Tarif memiliki nilai yang paling tinggi pada Layanan Informasi/Kehumasan dan layanan JDIH dengan nilai masing-masing 91,79 dan 96,21 sedangkan untuk nilai yang paling rendah pada Layanan Informasi/Kehumasan adalah waktu pelayanan dengan nilai 80,0 dan prosedur pada layanan JDIH dengan nilai 83,33.

### **3.5 Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan Setiap Unsur**

#### **1. Kesesuaian persyaratan**

Nilai unsur persyaratan untuk Layanan Informasi/Kehumasan adalah 83,21 dan untuk layanan JDIH adalah 84,85 sudah masuk dalam kategori baik. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan nilai tersebut adalah meningkatkan sosialisasi mengenai persyaratan dan memangkas jumlah persyaratan sehingga dapat mempermudah masyarakat/stakeholder.

#### **2. Prosedur pelayanan**

Nilai unsur prosedur untuk Layanan Informasi/Kehumasan adalah 82,14 dan untuk layanan JDIH adalah 83,33 sudah masuk dalam kategori baik. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan nilai tersebut adalah membuat SOP mengenai prosdур yang harus dilakukan untuk mendapatkan layanan dan menempatkannya di dekat sumber pelayanan melalui banner atau melalui media sosial.

#### **3. Kecepatan waktu pelayanan**

Nilai unsur waktu pelayanan untuk Layanan Informasi/Kehumasan adalah 80 dan untuk layanan JDIH adalah 84,09 sudah masuk dalam kategori baik. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan nilai tersebut adalah menambah jumlah tim pelayanan dan menempatkanya di posisi yang tepat, dan meningkatkan kecepatan dan kesigapan petugas agar proses pelayanan dapat dipercepat.

#### **4. Kesesuaian kewajaran biaya tarif**

Nilai unsur waktu pelayanan untuk Layanan Informasi/Kehumasan adalah 91,79 dan untuk layanan JDIH adalah 96,21 sudah masuk dalam kategori sangat baik. Upaya yang harus dilakukan adalah mempertahankan pelayanan tersebut dalam keadaan gratis/tanpa biaya.

#### **5. Kesesuaian produk pelayanan**

Nilai unsur produk pelayanan untuk Layanan Informasi/Kehumasan adalah 81,79 dan untuk layanan JDIH adalah 84,85 sudah masuk dalam kategori baik. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan nilai tersebut adalah meminta penilaian terhadap produk yang diberikan kepada masyarakat/stakeholder sehingga dapat dilakukan perbaikan. Selain itu produk yang dihasilkan dapat disebarluaskan di media sebagai upaya promosi.

#### **6. Kompetensi petugas pelayanan**

Nilai unsur kompetensi petugas pelayanan untuk Layanan Informasi/Kehumasan adalah 81,07 dan untuk layanan JDIH adalah 84,85 sudah masuk dalam kategori baik. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan nilai tersebut adalah mengikutsertakan petugas pelayanan pada bimbingan teknis/coaching dalam rangka peningkatan potensi diri sebagai pelayanan masyarakat dengan baik. Selain itu saran, kritik, dan masukan dari masyarakat juga sangat penting sebagai koreksi langsung.

#### **7. Prilaku petugas pelayanan**

Nilai unsur prilaku petugas pelayanan untuk Layanan Informasi/Kehumasan adalah 85 masuk dalam kategori baik dan untuk layanan JDIH adalah 88,64 sudah masuk dalam kategori sangat baik. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan nilai tersebut adalah melakukan pengawasan terhadap proses pelayanan dan memberikan reward serta punishment terhadap kinerja petugas.

#### **8. Maklumat pelayanan**

---

Nilai unsur maklumat pelayanan untuk Layanan Informasi/Kehumasan adalah 83,21 dan untuk layanan JDIH adalah 84,85 sudah masuk dalam kategori baik. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan nilai tersebut adalah berkomitmen tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik dan siap menerima punishment jika berkinerja.

#### 9. Penanganan Pengaduan

Nilai unsur penanganan pengaduan untuk Layanan Informasi/Kehumasan adalah 83,57 masuk dalam kategori baik dan untuk layanan JDIH adalah 89,39 sudah masuk dalam kategori sangat baik. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan nilai tersebut adalah mengatasi pengaduan dengan cepat dan tepat serta mempublikasikan hasil penanganan tersebut ke media agar masyarakat/stakeholder tidak semakin percaya kepada layanan yang diberikan.

### **3.6 Tindak Lanjut Hasil SKM**

Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik dan peningkatan mutu layanan sesegera mungkin sehingga Layanan Informasi/Kehumasan dan layanan JDIH memberikan tindak lanjut terkait hasil persepsi masyarakat atas penilaian kepuasan pelayanan secara per triwulan. Setiap jenis pelayanan memberikan analisa berdasarkan nilai mutu pelayanan dan memberikan tanggapan tindak lanjut jangka pendek dan jangka panjang terhadap hal-hal yang belum maksimal. Berikut tindak lanjut dari unsur-unsur layanan kehuamsan dan layanan JDIH.

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM Layanan Informasi/Kehumasan	Nilai IKM Layanan JDIH	Saran/Keluahan	Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kesesuaian Persyaratan	83,21	84,85	Sederhanakan persyaratan dengan birokrasi yang singkat	Persyaratan sudah terhitung sederhana namun untuk birokrasi yang berjenjang akan diusahakan dibuat sesingkat mungkin untuk progres yang lebih cepat	Tahun 2023	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi
2	Prosedur Pelayanan	82,14	83,33	Sosialisasikan Sederhanakan prosedur pelayanan	Prosedur sudah termasuk sederhana dan akan disosialisasikan secara berkala melalui media sosial maupun Surat Edaran	Tahun 2023	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi
3	Waktu Pelayanan	80	84,09	Respon terhadap pelayanan kurang cepat	Proses pelayanan akan dipercepat dengan menggunakan aplikasi survei IKM dan menambah jumlah petugas pelayanan	Tahun 2023	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi
4	Biaya/Tarif	91,79	96,21	-	Tidak ada biaya/tarif dalam pelayanan	-	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi
5	Produk Pelayanan	81,79	84,85	Agar produk yang dihasilkan dipublikasikan	Publikasi terhadap produk akan diupdate melalui media sosial dan akan ada kolom penilaian masyarakat untuk meningkatkan kualitas produk	Tahun 2023	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi
6	Kompetensi Petugas	81,07	84,85	Tingkatkan wawasan petugas	Pelatihan peningkatan kompetensi akan diberikan kepada petugas pelayanan serta akan ada reward dan punishment	Tahun 2023	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi

<b>7</b>	Prilaku Petugas	85	88,64	Agar lebih ramah dan santun	Peningkatan pengawasan akan diberlakukan agar petugas tetap memberikan pelayanan maksimal	Tahun 2023	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi
<b>8</b>	Maklumat Pelayanan	83,21	84,85	Publikasikan komitmen pelayanan	Komitmen pelayanan terbaik selalu diberikan serta jika terjadi kekurangan komitmen untuk memperbaiki selalu menjadi prioritas	Tahun 2023	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi
<b>9</b>	Penanganan Pengaduan	83,57	89,39	Percepat penanganan pengaduan	Penggunaan aplikasi akan mempercepat proses pengaduan dan publikasi atas aduan yang ditangani akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan stakeholder	Tahun 2023	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi

*Tabel 3.33. Tindak Lanjut Pelayanan*

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1. Kesimpulan

Pada laporan ini memuat capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang diharapkan merupakan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di Badan Nasional Penanggulangan Terorisme sehingga dapat dilakukan perbaikan yang akan dirumuskan dengan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Survei IKM Tahun 2022 Tahun Anggaran 2022 dilaksanakan di Badan Nasional Penanggulangan Terorisme. Dari hasil pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan di Badan Nasional Penanggulangan Terorisme, terdapat beberapa kategori hasil penilaian dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang dilaksanakan yaitu: "PUAS", "PERLU PERBAIKAN", dan "TIDAK PUAS". Nilai rata-rata hasil Survei IKM yang telah dilaksanakan di Badan Nasional Penanggulangan Terorisme selama satu tahun mendapatkan nilai 83,45 dengan *grade* pelayanan "B" untuk Layanan Informasi/Kehumasan dan nilai 86,70 dengan *grade* pelayanan "B" untuk JDIH BNPT, sehingga dengan demikian kinerja Layanan Humas dan JDIH BNPT di Badan Nasional Penanggulangan Terorisme dapat dikategorikan "Baik".
- b. Unsur pelayanan tertinggi ada pada biaya/tarif yaitu 91,79 untuk Layanan Informasi/Kehumasan dan nilai 83,33. Unsur pelayanan terendah ada pada waktu pelayanan yaitu 80 untuk Layanan Informasi/Kehumasan dan prosedur pelayanan pada layanan JDIH dengan nilai 83,33.

#### **4.2. Saran**

Agar pelaksanaan pelayanan publik yang maksimal dapat terwujud sangat diperlukan komitmen dari pemangku kepentingan yang terlibat. Selain itu diupayakan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan adil. Dari sisi responden dalam hal ini masyarakat agar dapat turut berperan dengan memberikan saran, kritikan dan mengikuti survei yang diberikan dengan sungguh-sungguh agar didapat hasil yang real. Meskipun telah mendapat nilai “Baik” pada survei tahun ini diharapkan agar terus dilakukan perbaikan agar pelayanan tetap stabil dalam keadaan optimal dan mendapatkan nilai sangat baik. Diperlukan perbaikan kepada unsur-unsur yang mendapatkan nilai terendah dengan memangkas birokrasi melalui penggunaan aplikasi dan mempublikasikan lebih sering alur prosedur sehingga tidak terjadi kebingungan bagi pengguna layanan. Publikasi aplikasi diperlukan untuk meningkatkan responden yang menjadi sampel agar hasil survei menjadi lebih berkualitas.

# **LAMPIRAN**

## Survei Kepuasan Masyarakat layanan Kehumasan BNPT

Bapak/Ibu yang terhormat, dalam rangka meningkatkan Layanan Humas BNPT, kami melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Kehumasan Tahun 2022. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam survei ini dengan mengisi pertanyaan yang telah disiapkan pada aplikasi ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih

Inisial Responden \*

Masukan Inisial responden

Umur Responden \*

Masukan umur responden

Jenis Kelamin \*

Laki -laki  Perempuan

Pendidikan Terakhir \*

Silahkan Pilih Pendidikan

Pekerjaan Utama \*

Silahkan Pilih Pekerjaan

Keterangan : \* = Harus diisi

Selanjutnya



Survei Kepuasan Masyarakat layanan Kehumasan BNPT

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? \*

A.  tidak sesuai  
B.  kurang sesuai  
C.  sesuai  
D.  sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit Kehumasan? \*

A.  tidak mudah  
B.  kurang mudah  
C.  mudah  
D.  sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \*

A.  tidak cepat  
B.  kurang cepat  
C.  cepat  
D.  sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? \*

A.  sangat mahal  
B.  cukup mahal  
C.  murah  
D.  gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? .. \*

A.  tidak sesuai  
B.  kurang sesuai  
C.  sesuai  
D.  sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan? \*

A.  tidak kompeten  
B.  kurang kompeten  
C.  kompeten  
D.  sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

A.  tidak sopan dan ramah  
B.  kurang sopan dan ramah  
C.  sopan dan ramah  
D.  sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \*

- A.  buruk
- B.  cukup
- C.  baik
- D.  sangat baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? \*

- A.  tidak ada
- B.  ada, tetapi tidak berfungsi
- C.  berfungsi tetapi kurang maksimal
- D.  dikelola dengan baik

ERROR for site owner:  
Invalid domain for site key



Kembali

Submit

## Survei Kepuasan Masyarakat Layanan JDIH BNPT

Bapak/Ibu yang terhormat, dalam rangka meningkatkan pelayanan Layanan JDIH BNPT, Subbagian Hukum melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan JDIH BNPT Tahun 2022. Mohon kesedianan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam survei ini dengan mengisi pertanyaan yang telah disiapkan pada aplikasi ini. Atas kesedianan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Inisial Responden \*

Masukan Inisial responden

Umur Responden \*

Masukan umur responden

Jenis Kelamin \*

Laki -laki  Perempuan

Pendidikan Terakhir \*

Silahkan Pilih Pendidikan

Pekerjaan Utama \*

Silahkan Pilih Pekerjaan

Keterangan : \* = Harus diisi

Selanjutnya



Survei Kepuasan Masyarakat Layanan JDIH BNPT

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? \*

A.  tidak sesuai  
B.  kurang sesuai  
C.  sesuai  
D.  sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? \*

A.  tidak mudah  
B.  kurang mudah  
C.  mudah  
D.  sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \*

A.  tidak cepat  
B.  kurang cepat  
C.  cepat  
D.  sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? \*

A.  sangat mahal  
B.  cukup mahal  
C.  murah  
D.  gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? \*

A.  tidak sesuai  
B.  kurang sesuai  
C.  sesuai  
D.  sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan? \*

A.  tidak kompeten  
B.  kurang kompeten  
C.  kompeten  
D.  sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

A.  tidak sopan dan ramah  
B.  kurang sopan dan ramah  
C.  sopan dan ramah  
D.  sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \*

A.  buruk  
B.  cukup

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \*
- A.  buruk
  - B.  cukup
  - C.  baik
  - D.  sangat baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? \*
- A.  tidak ada
  - B.  ada, tetapi tidak berfungsi
  - C.  berfungsi tetapi kurang maksimal
  - D.  dikelola dengan baik

ERROR for site owner:  
Invalid domain for site key



Privacy - Terms

Kembali

Submit

*Tampilan pertanyaan pada kuesioner layanan melalui website [ikm.bnpt.go.id](http://ikm.bnpt.go.id)*


HOME
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK
BERITA & ARTIKEL
PUSTAKA
Q

BERITA TERBARU
Kepala BNPT RI Mengajak Masyarakat Aceh Untuk Selalu Waspada Terhadap Potensi Aksi Terorisme
BNPT RI Sampaikan Rasa Bela Sungguhan Terhadap Ideologi Radikal



## SURVEI PENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BAGIAN HUKMAS BNPT

Oct 15, 2022
AUTHOR
admin

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bagian Hukmas BNPT, dengan ini kami melakukan survei kepada seluruh pegawai di Lingkungan BNPT.

Kami mohon bantuan kepada rekan-rekan untuk dapat meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner berikut.

Seluruh pendapat serta informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan semata-mata untuk memperbaiki mutu pelayanan publik di BNPT.  
 Mohon Klik masing-masing tautan dibawah ini untuk memulai:  
 1. Layanan Kehumasan:  
<http://bit.ly/31tMfP7>  
 2. Layanan Hukum (JDIH)  
<http://bit.ly/31tMfP7>

Atas waktu dan informasi yang diberikan, kami ucapan terima kasih.

Tweet dari @BNPTRI

 **BNPT #bnptadhir**   
 @BNPTRI · 1d  
 Membalas @BNPTRI  
 Serta menegaskan masyarakat harus mewaspada virus intoleransi, radikalisme dan terorisme yang berbasis pada sebuah ideologi kekerasan.



 **BNPT #bnptadhir**   
 @BNPTRI · 1d  
 Membalas @BNPTRI  
 Dalam acara acara ini, Kepala BNPT RI Komjen. Pol. Dr. Roy Raffi Amri, M.H. mengajak mahasiswa untuk memahami dan menghayati sejarah perjuangan para pahlawan guna memperkuat jati diri kita sebagai sebuah bangsa.



**Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bagian Humas BNPT, dengan ini kami melakukan survei Kepuasan Masyarakat.**

**Kami mohon bantuan #SobatDamai semua untuk dapat meluangkan waktu mengisi survei berikut.**



**Seluruh pendapat serta informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan semata-mata untuk memperbaiki mutu pelayanan publik di BNPT.**

**Atas waktu dan informasi yang diberikan, kami ucapkan terima kasih 🙏😊**