

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) LAYANAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN INFORMASI



**BIRO PERENCANAAN, HUKUM DAN HUMAS
BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN TERORISME REPUBLIK INDONESIA**

Jalan Anyar Desa Tangkil Kec. Citeureup Kab. Bogor Provinsi Jawa Barat
Telepon 021-29339666, Call Center 174, Faksimile 021-29339690
Website: <http://www.bnpt.go.id/>, E-mail: humas@bnpt.go.id

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 2024. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2024 ini diselenggarakan pada semester II Tahun 2024.

Kegiatan survei IKM pada Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai amanat Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menteri PAN 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 Hubungan Masyarakat dan Informasi BNPT RI**. Kegiatan ini meliputi penyusunan survei, penyebaran dan pengumpulan data survei secara online melalui **google formulir** 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 BNPT RI, serta dapat mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat **Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi BNPT RI** di Lingkungan BNPT RI masih memiliki terdapat 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) **Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi BNPT RI** ini, semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Kepala Biro Perencanaan, Hukum, dan
Hubungan Masyarakat,

The image shows a circular official stamp of the Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (BNPT) in purple ink. The stamp features the Garuda Pancasila emblem in the center, with the text "BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN TERORISME" around the top and "BNPT REPUBLIK INDONESIA" around the bottom. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Tejo Wijanarko, S.I.K.



DAFTAR ISI

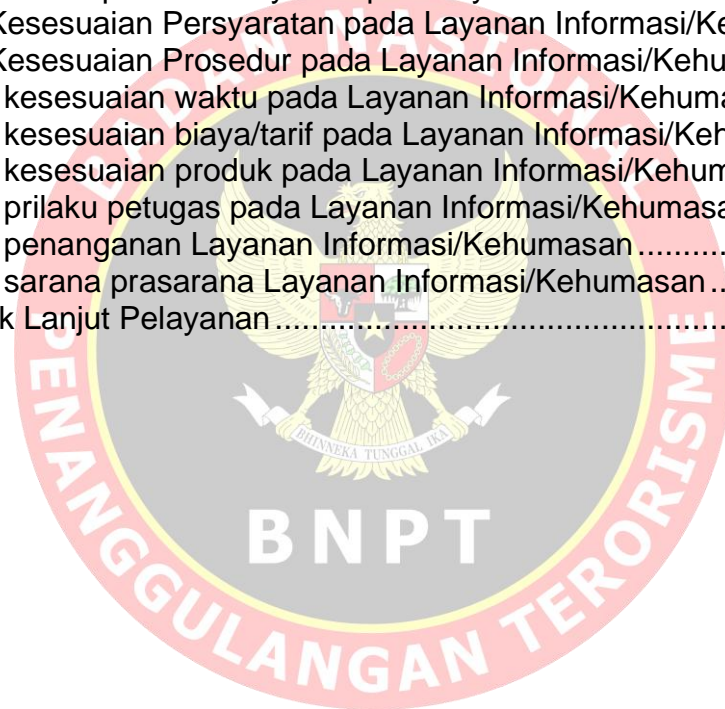
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Tujuan	3
1.4. Sasaran	3
1.5. Prinsip	3
1.6. Ruang Lingkup	4
BAB II GAMBARAN UMUM	6
2.1. Profil Responden.....	6
2.2. Pengertian	6
2.3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	7
2.4. Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	8
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARKAT	13
3.1 Gambaran Umum Survei	13
3.2 Hasil Survei IKM	13
a Hasil Analisis Data Layanan Informasi/Kehumasan	13
1) Karateristik Responden Berdasarkan Usia	14
2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	14
3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	15
4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	16
5) Data Kuisoner	16
6) Hasil Perhitungan SKM	20
b Hasil Nilai Persepsi Per Unsur.....	22
1) Kesusuaian Persyaratan	22
2) Kesusuaian prosedur	23

3) Kesesuaian waktu	23
4) Kesesuaian Biaya/Tarif	24
5) Kesesuaian Produk	25
6) Kesesuaian perilaku petugas	27
7) Kesesuaian maklumat pelayanan.....	28
8) Kesesuaian penanganan pengaduan	29
3.3 Saran-saran Perbaikan dari Responden.....	31
3.4 Hasil Analisa.....	31
3.5 Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan Setiap Unsur.....	31
3.6 Tindak Lanjut Hasil SKM	34
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	37
4.1. Kesimpulan	37
4.2. Saran.....	37
LAMPIRAN	39



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Morgan and Krejcie (1970)	10
Tabel 2.2 Nilai Mutu Layanan	11
Tabel 2.3 Bobot Nilai.....	11
Tabel 3.1 Sampel Berdasarkan Umur pada Layanan Informasi/Kehumasan	14
Tabel 3.2 Data Sampel Jenis Kelamin di Layanan Informasi dan Kehumasan	14
Tabel 3.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan di Layanan Informasi	15
Tabel 3.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan di Layanan Informasi	16
Tabel 3.5 Tabel Data Kuesioner Layanan Informasi/Kehumasan.....	19
Tabel 3.6 perhitungan nilai SKM per unsur pada Layanan Informasi dan Kehumasan ..	20
Tabel 3.7 Hasil rata-rata per unsur layanan pada layanan Humas	21
Tabel 3.8 Unsur Kesesuaian Persyaratan pada Layanan Informasi/Kehumasan	22
Tabel 3.9 Unsur Kesesuaian Prosedur pada Layanan Informasi/Kehumasan	23
Tabel 3.10 Unsur kesesuaian waktu pada Layanan Informasi/Kehumasan.....	24
Tabel 3.11 Unsur kesesuaian biaya/tarif pada Layanan Informasi/Kehumasan.....	25
Tabel 3.12 Unsur kesesuaian produk pada Layanan Informasi/Kehumasan	26
Tabel 3.14 Unsur perilaku petugas pada Layanan Informasi/Kehumasan.....	27
Tabel 3.15 Unsur penanganan Layanan Informasi/Kehumasan	28
Tabel 3.16 Unsur sarana prasarana Layanan Informasi/Kehumasan	29
Tabel 3.17. Tindak Lanjut Pelayanan	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Grafik Nilai Mutu per unsur di Layanan Informasi/Kehumasan	21
Gambar 3.2 grafik kesesuaian persyaratan pada Layanan Informasi/Kehumasan	22
Gambar 3.3 grafik kesesuaian prosedur pada Layanan Informasi/Kehumasan.....	23
Gambar 3.4 grafik kesesuaian waktu Layanan Informasi/Kehumasan	24
Gambar 3.5 grafik kesesuaian biaya/tarif pada layanan.....	25
Gambar 3.6 grafik kesesuaian produk pada Layanan Informasi/Kehumasan	26
Gambar 3.7 grafik kesesuaian kompetensi petugas di Layanan Informasi/Kehumasan	27
Gambar 3.8 grafik kesesuaian perilaku petugas pada Layanan Informasi/Kehumasan..	28
Gambar 3.9 grafik maklumat pelayanan Layanan Informasi/Kehumasan.....	29
Gambar 3.10 grafik penanganan pengaduan Layanan Informasi/Kehumasan	30



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era saat ini, masyarakat memiliki hak untuk memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik dari pemerintah, termasuk keakuratan informasi yang diterima. Namun, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia informasi terpercaya masih belum tinggi. Oleh karena 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 langkah untuk meningkatkan fungsi pelayanan publik, baik di lingkungan BNPT maupun di masyarakat secara luas.

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

Penilaian kinerja pelayanan publik dilakukan untuk melihat kinerja dari perspektif pemberi layanan maupun dari perspektif pengguna layanan atau publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN 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, BNPT RI akan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun Anggaran 2024.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum yang mendasari pelaksanaan kegiatan:

- a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c) 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;
- d) 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;
- e) Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- f) Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Nomor 7 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Nasional Penanggulangan Terorisme;
- g) 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;

- h) Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Tahun Anggaran 2024.

1.3. Tujuan

Tujuan dari kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap Hubungan Masyarakat melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang Hubungan Masyarakat dan Informasi Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (BNPT) Tahun 2024.

Selain itu, diharapkan survei ini dapat memberikan informasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dalam Layanan Hukum dan Layanan Informasi/Kehumasan di lingkungan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme.

1.4. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- 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 melaksanakan 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, surveiur 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 google formulir. 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 17 – 25 tahun, usia antara 26 - 35 tahun, usia 35 - 45 tahun, dan yang terakhir <46 Tahun. Responden yang dikelompokkan berdasarkan pendidikan yang dapat dibagi menjadi Tingkat SMP, SMA/SMK, Diploma, Strata Satu (S1), Strata Dua (S2), dan juga doktoral. Sedangkan responden yang dikelompokkan berdasarkan pekerjaan dapat dibagi yaitu PNS/TNI/Polri, Pegawai Swasta, , Pegawai BUMN, Wiraswasta, Mahasiswa/i dan lainnya.

2.2 Pengertian

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

- Survei Kepuasan Masyarakat** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara apelayanan publik.
- Indeks Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- 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 Kepuasan 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

- Menyusun kuesioner yang disesuaikan dengan jenis layanannya
- Pengisian kuesioner dipandu oleh petugas unit pelayanan.
- 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 120 orang. Dalam hal ini, Layanan Informasi/Kehumasan menentukan jumlah sampel sebanyak 92 orang responden dengan menggunakan teknik penentuan sample berdasarkan pendapat *Morgan dan Krejcie (1970)*, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354

95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Tabel 2.1 Morgan and Krejcie (1970)

2) Penyusunan Jadwal dan Lokasi Pengumpulan Data

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

- Persiapan, 14 hari kerja;
- Pelaksanaan pengumpulan data, 14 hari kerja;
- Pengolahan data survei, 14 hari kerja;
- 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 Kuisisioner

Kegiatan survei dilakukan oleh unit pelayanan publik Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat. Pengisian kuisisioner ini meliputi penyusunan survei, penyebaran dan pengumpulan data survei secara online melalui google formulir, 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:

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

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

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 RI.

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 yang diberikan oleh instansi pemerintah merupakan wujud dari peran aparat negara sebagai pelayan masyarakat, yang pada gilirannya mencerminkan sejauh mana kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini juga berhubungan dengan kesesuaian unit kerja dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

Saat ini, peran masyarakat dalam mendorong peningkatan kinerja Kementerian dan lembaga sangatlah krusial. Di era digital ini, saran, kritik, dan tuntutan dari masyarakat dapat disampaikan dengan mudah langsung kepada Kementerian atau lembaga terkait. Secara tidak langsung, masyarakat berfungsi sebagai pengawas yang memastikan instansi pemerintah tetap berjalan sesuai dengan jalur yang benar.

Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Republik Indonesia melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik BNPT dalam menyediakan informasi dan bantuan lainnya. Hal ini berdasarkan hasil SKM yang diperoleh dari pelaksanaan survei selama tahun anggaran 2024.

3.2 Hasil Survei IKM

Kegiatan SKM Tahun 2024 dalam mengevaluasi pelayanan publik BNPT RI terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang disurvei adalah Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi BNPT RI:

a. Hasil Analisis Data Layanan Informasi/Kehumasan

Dari jenis pelayanan publik yang disurvei pada Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi BNPT RI didapat skor yang beragam. Data tersebut dimuat pada halaman lampiran.

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur/Usia

Untuk melakukan segmentasi penerima manfaat Layanan Informasi/Kehumasan berdasarkan kelompok usia, tujuannya adalah agar Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi dapat lebih memahami rentang usia dan karakteristik penerima manfaat, serta menyesuaikan jenis layanan atau saluran komunikasi dengan kebutuhan yang relevan untuk setiap kelompok usia. Beberapa contoh responden yang telah mengisi kuesioner survei menunjukkan distribusi usia yang dapat dilihat pada grafik berikut.:

No.	Kategori Usia	Jumlah sampel	
		Orang	%
1.	17 – 25	31	34
2.	26 - 35	44	48
3.	36 – 45	14	15
4.	>46	3	3
Total		92	100%

Tabel 3.1 Sampel Berdasarkan Umur pada Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sampel didominasi oleh kelompok usia 26 hingga 35 tahun dengan total 44 sampel pada Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi. Kelompok usia 17 hingga 25 tahun terdiri dari 31 sampel, sementara kelompok usia 36 hingga 45 tahun terdapat 14 sampel, dan untuk kelompok usia di atas 46 tahun terdapat 3 responden.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Kategori Usia	Jumlah sampel	
		Orang	%
1.	Laki-laki	49	53
2.	Perempuan	43	47
Total		92	100%

Tabel 3.2 Data Sampel Jenis Kelamin di Layanan Informasi dan Kehumasan

Dari data sampel yang diambil, diketahui bahwa jumlah responden laki-laki pada Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi adalah 49 orang, sedangkan responden perempuan berjumlah 43 orang. Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa persentase gender dalam survei ini lebih banyak didominasi oleh laki-laki dengan persentase 53%, sementara perempuan sebesar 47%. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua gender tersebut telah merasakan pelayanan yang diberikan oleh unit layanan informasi, yang berarti pelayanan tersebut sudah mengakomodasi kebutuhan dari kedua gender tersebut.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah sampel	
		Orang	%
1.	SMP Sederajat	2	2
2.	SMA/SMK Sederajat	14	15
3.	DIPLOMA	8	9
4.	STRATA 1	56	61
5.	STRATA 2	10	11
6.	Doktoral	2	2
Total		92	100%

Tabel 3.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan di Layanan Informasi /Kehumasan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengisian survei didominasi oleh responden dengan pendidikan Strata 1 (S1), yaitu sebanyak 56 sampel pada Layanan Informasi dan Kehumasan. Jenjang pendidikan berikutnya adalah SMA/SMK Sederajat dengan 14 sampel, Strata 2 (S2) sebanyak 10 responden, dan SMP/SMA/SMK hanya 2 sampel. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa survei pada Layanan Informasi dan Kehumasan sebagian besar diisi oleh responden dengan jenjang pendidikan Strata 1 (S1), dengan persentase mencapai 61%.

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Kategori Pekerjaan	Jumlah sampel	
		Orang	Persen
1.	Mahasiswa	13	14
2.	PNS/TNI/Polri	23	25
3.	Pegawai BUMN	8	9
4.	Pegawai Swasta	16	17
5.	Wiraswasta	20	22
6.	Lainnya	12	13
Total		92	100%

Tabel 3.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan di Layanan Informasi dan Kehumasan

Berdasarkan tabel di atas, pengisian survei didominasi oleh responden dengan latar belakang pekerjaan sebagai PNS/TNI/Polri, dengan jumlah 23 orang, diikuti oleh pegawai wiraswasta sebanyak 20 orang. Sementara itu, responden dari kalangan mahasiswa hanya 13 orang dan pegawai BUMN hanya berjumlah 8 orang. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa survei ini berhasil menjangkau berbagai segmentasi pekerjaan dengan latar belakang yang berbeda, dengan kategori pekerjaan PNS/TNI/Polri menjadi yang paling banyak menerima layanan.

5) Data Kuisiner

Sejak Januari s.d Desember 2024 telah dihimpun jumlah data kuisiner sebanyak 120 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 92 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 Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
R1	4	3	2	4	3	3	3	3	3
R2	3	4	1	4	2	1	3	2	3
R3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
R5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R7	3	4	4	4	4	3	3	3	4
R8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
R9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
R10	3	4	4	4	3	4	4	3	4
R11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
R12	4	3	4	4	4	4	3	4	4
R13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
R14	3	3	4	4	3	3	3	3	3
R15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
R16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
R17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R19	3	3	3	4	3	3	3	4	4
R20	3	3	3	4	3	3	4	3	3
R21	4	4	4	4	3	3	3	4	4
R22	3	3	3	4	3	4	4	4	4
R23	3	4	4	4	3	3	3	4	3
R24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R25	3	3	4	4	4	4	4	4	4
R26	3	3	4	4	3	3	4	3	4
R27	3	3	3	4	3	3	3	4	4
R28	3	3	4	4	4	4	4	4	3
R29	3	3	3	4	4	4	4	4	4
R30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R31	3	3	3	4	3	4	4	3	4
R32	3	4	4	4	3	3	4	4	4
R33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R36	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R37	4	4	4	4	4	4	4	4	4

R38	4	4	2	4	3	4	4	4	4
R39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R40	3	2	3	4	3	2	4	2	3
R41	3	3	2	4	3	3	4	2	3
R42	3	3	2	4	3	3	2	2	3
R43	3	3	4	4	4	4	3	4	3
R44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R45	3	3	2	4	2	3	3	2	3
R46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R47	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R48	4	3	3	4	3	3	3	3	3
R49	3	3	3	4	3	4	4	4	4
R50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R51	3	2	2	4	3	2	2	2	3
R52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R53	3	3	4	4	4	4	4	4	4
R54	4	4	3	4	3	2	4	4	4
R55	3	3	3	4	3	2	3	2	3
R56	3	3	4	4	4	3	3	3	4
R57	3	3	3	4	3	3	4	3	3
R58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
R59	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R61	3	3	3	4	3	3	4	4	3
R62	3	3	3	2	3	3	3	3	3
R63	3	2	2	2	2	3	3	3	3
R64	3	3	2	2	2	4	3	3	3
R65	4	4	2	2	2	4	4	3	3
R66	4	4	2	2	3	4	4	4	2
R67	3	3	3	2	3	3	3	3	4
R68	3	3	3	3	3	4	3	4	3
R69	2	2	4	3	4	4	4	4	2
R70	2	2	2	3	3	4	4	4	2
R71	2	2	2	2	2	4	4	4	2
R72	2	2	2	4	2	2	4	4	2
R73	2	2	4	4	4	2	2	4	2
R74	2	2	4	4	4	4	2	4	2
R75	2	2	4	4	4	4	2	4	2
R76	4	4	4	4	4	4	2	4	2

R77	3	3	3	4	4	4	2	4	2
R78	4	4	4	4	4	4	4	4	2
R79	4	4	3	4	3	3	2	4	2
R80	4	4	3	4	3	3	3	4	4
R81	4	4	3	4	3	3	3	4	4
R82	4	4	4	4	3	3	4	4	4
R83	4	4	4	4	3	4	3	4	4
R84	4	4	4	4	3	4	4	4	4
R85	4	4	4	4	3	4	3	4	4
R86	4	4	4	4	3	4	3	2	4
R87	4	4	4	4	2	4	2	4	4
R88	4	4	4	4	2	4	2	4	4
R89	3	3	4	4	2	4	4	3	4
R90	4	4	4	4	2	4	4	4	4
R91	3	3	3	4	2	4	4	3	4
R92	3	4	4	4	3	4	4	3	3

Tabel 3.5 Tabel Data Kuesioner Layanan Informasi/Kehumasan



6) Hasil Perhitungan SKM

Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi Tahun 2024 dengan responden sebanyak 92 sampel. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap terhadap 9 unsur pelayanan dan setiap unsur akan dijumlahkan (\sum 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:

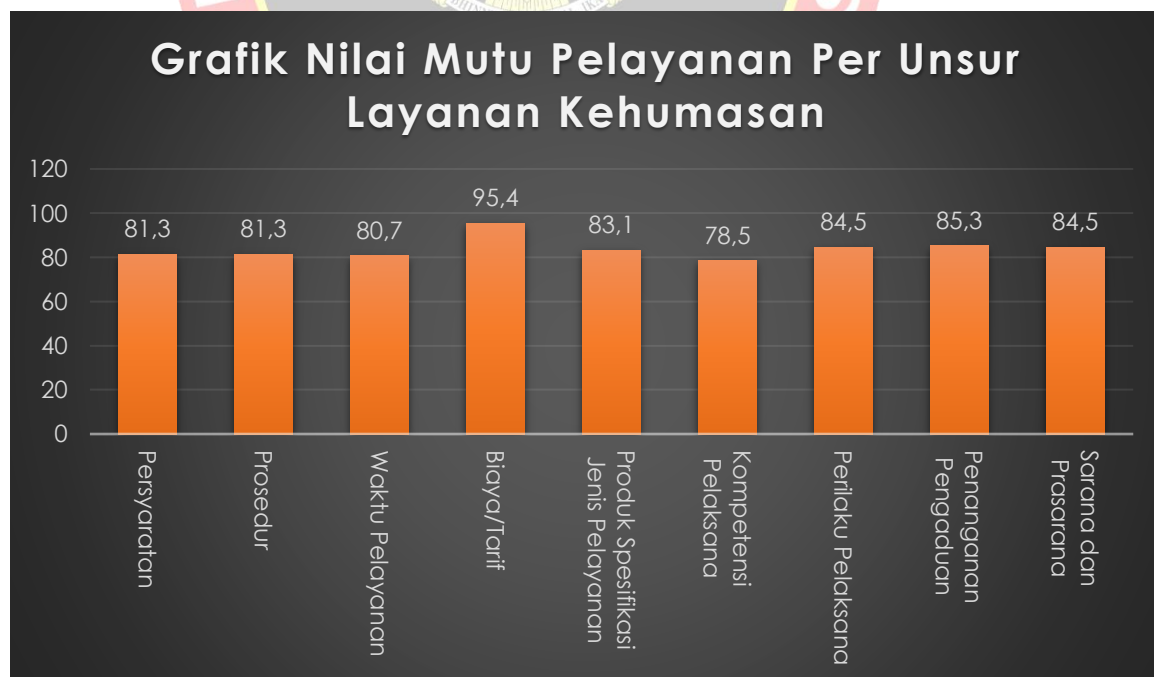
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai/Unsur	299	299	297	351	289	311	306	314	311
NRR/Unsur	3,25	3,25	3,23	3,82	3,14	3,38	3,33	3,41	3,38
NRR Tertimbang Unsur	0,36	0,36	0,36	0,42	0,35	0,37	0,37	0,38	0,37
Jumlah Indeks Peluang									*) 3,32
Jumlah IKM unit pelayanan									**) 83,01
Skala 5									4,15

Tabel 3.6 perhitungan nilai SKM per unsur pada Layanan Informasi/Kehumasan

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat BNPT berada dalam kategori BAIK (83,01). Ke depannya, diharapkan Layanan Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi BNPT RI dapat meningkatkan kinerjanya di bidang pelayanan publik untuk meraih predikat **SANGAT BAIK (88,31-100,00)**. Capaian tersebut dapat dicapai dengan meningkatkan mutu layanan, melakukan perbaikan dalam birokrasi, mempererat kerja sama antar unit kerja, dan didukung oleh kebijakan pimpinan. Meningkatnya kepercayaan publik terhadap instansi BNPT RI bisa dimulai dengan pelayanan publik yang baik.

No	Unsur Layanan	Nilai Rata-Rata Layanan	Jumlah Nilai Unsur
U1	Persyaratan	3,25	81,3
U2	Prosedur	3,25	81,3
U3	Waktu Pelayanan	3,22	80,7
U4	Biaya/Tarif	3,81	95,4
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32	83,1
U6	Kompetensi Pelaksana	3,14	78,5
U7	Perilaku Pelaksana	3,38	84,5
U8	Penanganan Pengaduan	3,41	85,3
U9	Sarana dan Prasarana	3,38	84,5

Tabel 3.7 Hasil rata-rata per unsur layanan pada layanan Humas



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

b. Hasil Nilai Persepsi Per Unsur

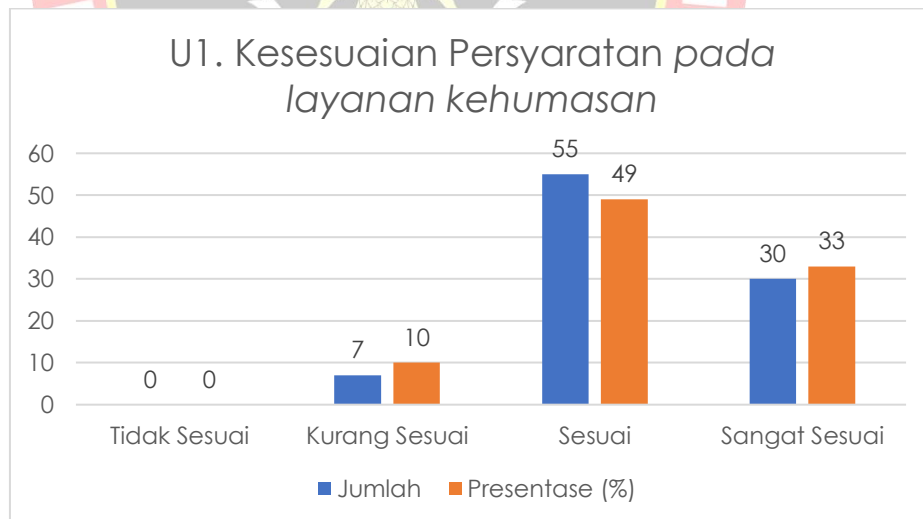
Nilai persepsi setiap (9) unsur penilaian yang diberikan responden, akan dijelaskan melalui tabel dan grafik untuk menggambarkan mutu dan kualitas setiap pelayanan.

1) Kesesuaian Persyaratan

adalah kriteria yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik itu persyaratan teknis maupun administrasi. Penilaian lebih lanjut mengenai unsur persyaratan ini dapat dilihat pada tabel, dan secara visual, hasilnya dapat disajikan dalam grafik berikut.

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	7	10
3	Sesuai	55	49
4	Sangat Sesuai	30	33

Tabel 3.8 Unsur Kesesuaian Persyaratan pada Layanan Informasi/Kehumasan



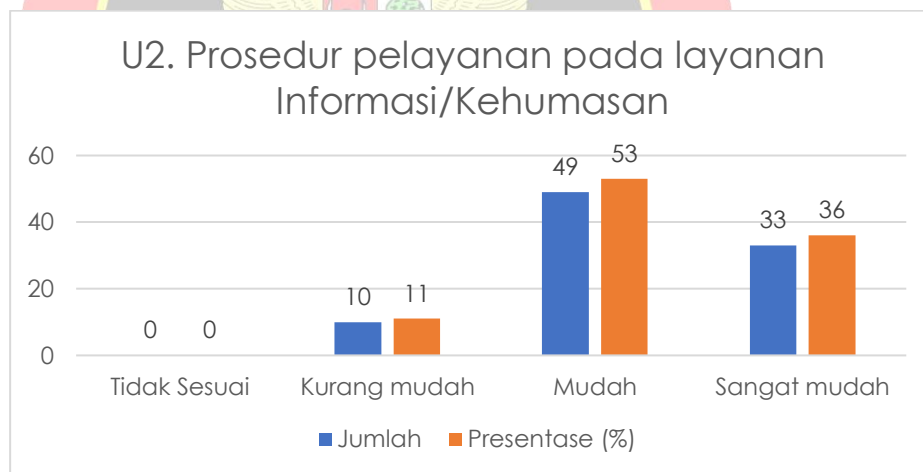
Gambar 3.2 grafik kesesuaian persyaratan pada Layanan Informasi/Kehumasan

2) Kesesuaian prosedur

adalah rangkaian proses atau tata kerja yang saling terkait, yang menunjukkan adanya tahapan yang jelas dan pasti, serta langkah-langkah yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Penilaian lebih lanjut terhadap prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel, dan hasilnya juga dapat disajikan secara visual dalam grafik berikut.

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang mudah	10	11
3	Mudah	49	53
4	Sangat mudah	33	36

Tabel 3.9 Unsur Kesesuaian Prosedur pada Layanan Informasi/Kehumasan



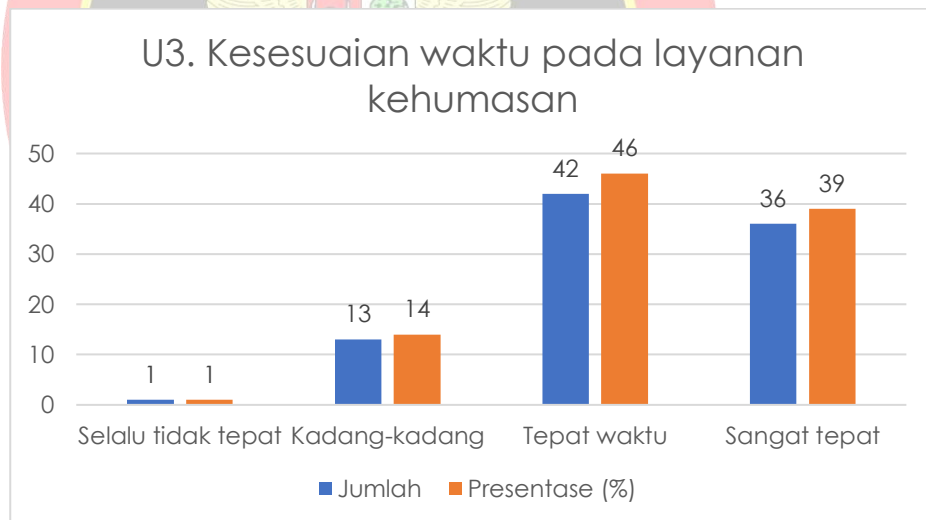
Gambar 3.3 grafik kesesuaian prosedur pada Layanan Informasi/Kehumasan

3) Kesesuaian waktu

adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan pada setiap jenis layanan. Penilaian lebih lanjut terhadap unsur kecepatan pelayanan dapat dilihat pada tabel, dan hasilnya juga dapat disajikan secara visual dalam grafik berikut.

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Selalu tidak tepat	1	1
2	Kadang-kadang	13	14
3	Tepat waktu	42	46
4	Sangat tepat	36	39

Tabel 3.10 Unsur kesesuaian waktu pada Layanan Informasi/Kehumasan



Gambar 3.4 grafik kesesuaian waktu Layanan Informasi/Kehumasan

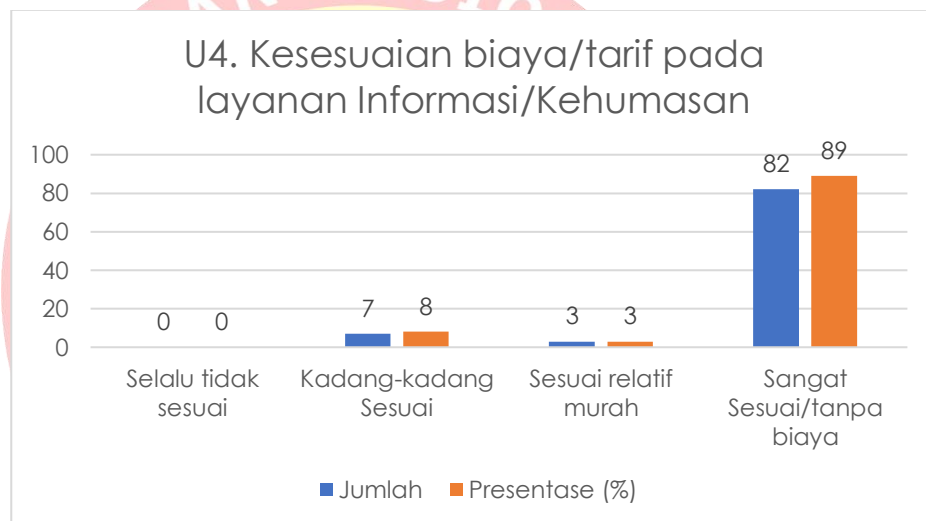
4) Kesesuaian Biaya/Tarif

adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara, yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Penilaian lebih lanjut terhadap unsur biaya/tarif dapat dilihat

pada tabel, dan hasilnya juga dapat disajikan secara visual dalam grafik berikut.

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Selalu tidak sesuai	0	0
2	Kadang-kadang Sesuai	7	8
3	Sesuai relatif murah	3	3
4	Sangat Sesuai/tanpa biaya	82	89

Tabel 3.11 Unsur kesesuaian biaya/tarif pada Layanan Informasi/Kehumasan



Gambar 3.5 grafik kesesuaian biaya/tarif pada layanan kehumasan

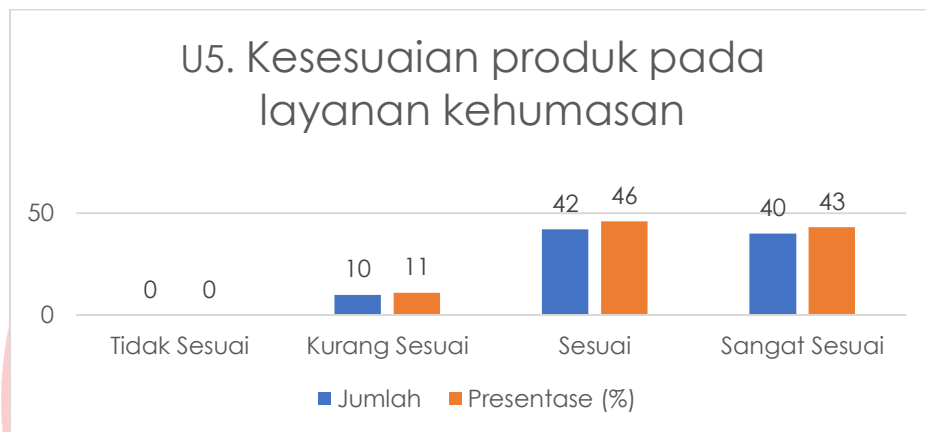
5) Kesesuaian Produk

adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh penyelenggara. Penilaian lebih lanjut terhadap unsur

kesesuaian produk pelayanan dapat dilihat pada tabel, dan hasilnya juga dapat disajikan secara visual dalam grafik berikut.

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	10	11
3	Sesuai	42	46
4	Sangat Sesuai	40	43

Tabel 3.12 Unsur kesesuaian produk pada Layanan Informasi/Kehumasan



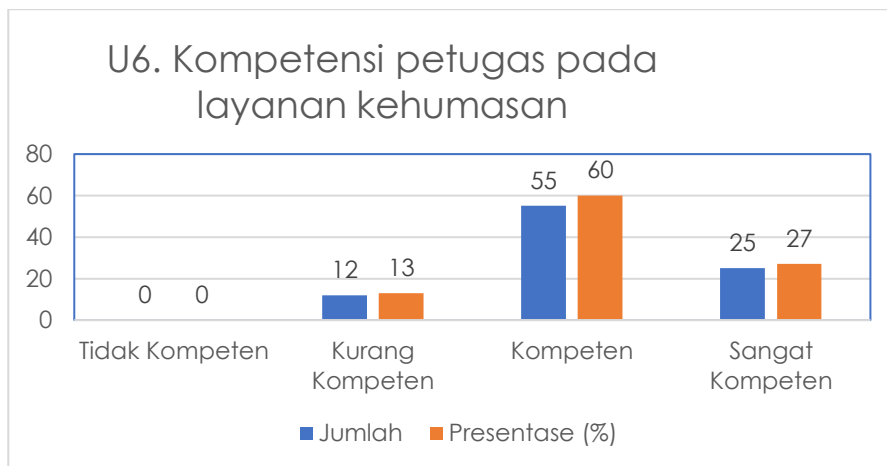
Gambar 3.6 grafik kesesuaian produk pada Layanan Informasi/Kehumasan

6) **Kesesuaian kompetensi petugas**

adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Penilaian lebih lanjut terhadap unsur kompetensi petugas dapat dilihat pada tabel, dan hasilnya juga dapat disajikan secara visual dalam grafik berikut.

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak Kompeten	0	0
2	Kurang Kompeten	12	13
3	Kompeten	55	60
4	Sangat Kompeten	25	27

Tabel 3.13 Unsur kompetensi petugas pada Layanan Informasi/Kehumasan



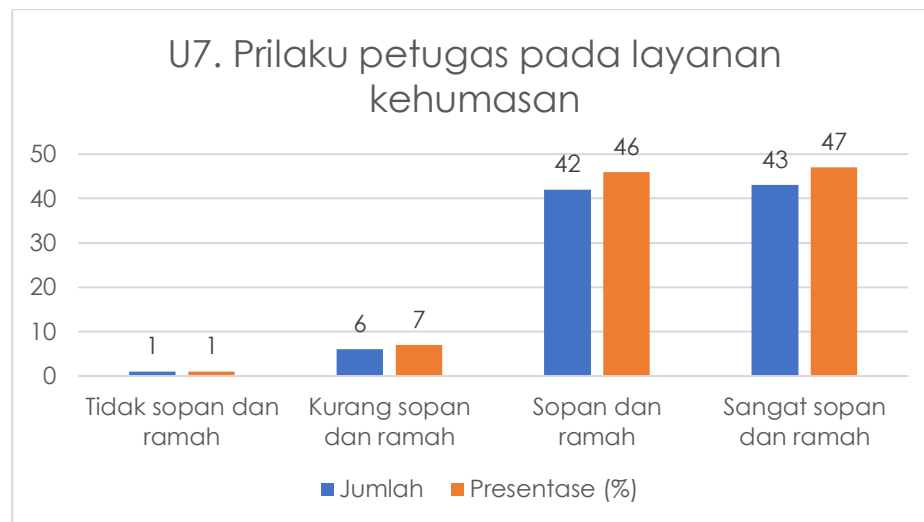
Gambar 3.7 grafik kesesuaian kompetensi petugas di Layanan Informasi/Kehumasan

7) Kesesuaian prilaku petugas

adalah unsur penting dalam kualitas layanan. Penilaian lebih lanjut terhadap unsur perilaku petugas dapat dilihat pada tabel, dan hasilnya juga dapat disajikan secara visual dalam grafik berikut.

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak sopan dan ramah	1	1
2	Kurang sopan dan ramah	6	7
3	Sopan dan ramah	42	46
4	Sangat sopan dan ramah	43	47

Tabel 3.14 Unsur prilaku petugas pada Layanan Informasi/Kehumasan



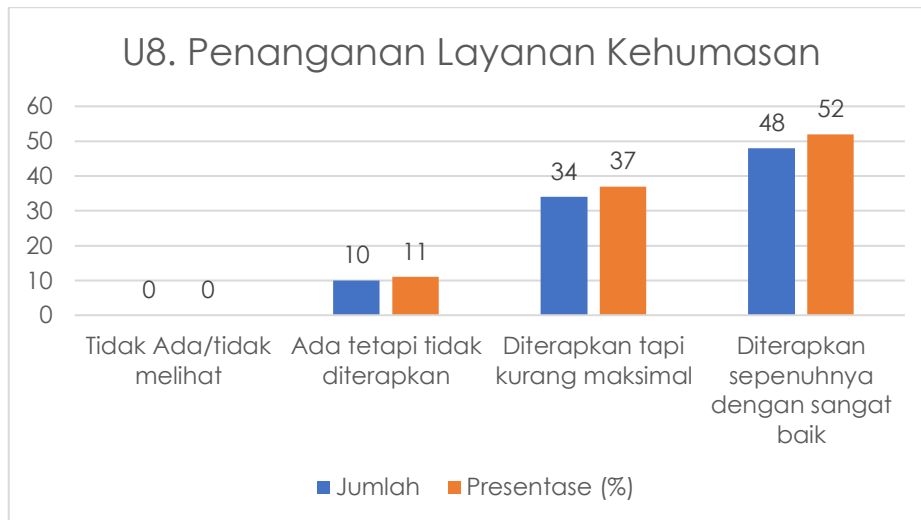
Gambar 3.8 grafik kesesuaian prilaku petugas pada Layanan Informasi/Kehumasan

8) Kesesuaian penanganan

Penanganan adalah komitmen yang harus diterapkan dalam memberikan layanan ketika menghadapi masalah, baik yang bersifat teknis maupun operasional, di lapangan. Penilaian lebih lanjut terhadap unsur penanganan dapat dilihat pada tabel, dan hasilnya juga dapat disajikan secara visual dalam grafik berikut.

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak Ada/tidak melihat	0	0
2	Ada tetapi tidak diterapkan	10	11
3	Diterapkan tapi kurang maksimal	34	37
4	Diterapkan sepenuhnya dengan sangat baik	48	52

Tabel 3.15 Unsur penanganan Layanan Informasi/Kehumasan



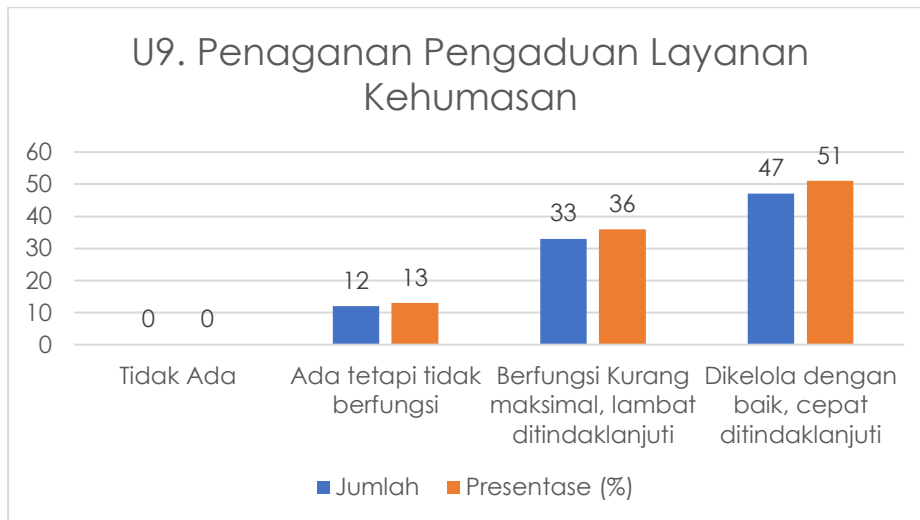
Gambar 3.9 grafik maklumat pelayanan Layanan Informasi/Kehumasan

9) **Kesesuaian sarana prasarana**

Sarana prasarana pada layanan komunikasi adalah semua fasilitas dan infrastruktur yang digunakan untuk mendukung penyampaian informasi atau komunikasi antara penyelenggara layanan dan penerima layanan. Ini mencakup peralatan, perangkat keras, perangkat lunak, serta jaringan yang digunakan dalam proses komunikasi, seperti telepon, email, website, media sosial, ruang tunggu, dan fasilitas lainnya yang memastikan komunikasi berjalan dengan lancar dan efisien.

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak Ada	0	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	12	13
3	Berfungsi Kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	33	36
4	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	47	51

Tabel 3.16 Unsur sarana prasarana Layanan Informasi/Kehumasan



Gambar 3.10 grafik penanganan pengaduan Layanan Informasi/Kehumasan



3.3 Saran-saran perbaikan dari responden

Berdasarkan catatan yang berhasil dikumpulkan oleh tim survei kepuasan masyarakat (SKM), terdapat beberapa hal penting yang menjadi perhatian pengguna layanan, yaitu sebagai berikut:

1. Survei kepuasan masyarakat sebaiknya dilakukan secara periodik setiap triwulan agar dapat memperoleh gambaran yang lebih mendetail dan memungkinkan perbaikan secara berkala.
2. Aplikasi survei kepuasan masyarakat perlu disosialisasikan secara lebih luas untuk meningkatkan jumlah responden, dengan menjalin kerja sama dengan forum kehumasan Kementerian/Lembaga.
3. Meningkatkan kinerja pelayanan dan sikap petugas agar tingkat kepercayaan masyarakat/stakeholder terhadap instansi juga meningkat.:

3.4 Hasil Analisa

Hasil analisis terhadap beberapa karakteristik dari 92 responden yang menjadi sampel pengguna Layanan Informasi/Kehumasan pada tahun 2024 menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki profesi sebagai PNS/TNI/Polri (23 responden), berusia antara 26-35 tahun (44 responden), memiliki jenjang pendidikan S1 (56 responden), dan didominasi oleh laki-laki (49 responden). Hasil indeks kepuasan masyarakat untuk Layanan Informasi/Kehumasan berada pada **kategori B (Baik) dengan nilai 83,01.**

Penilaian terhadap mutu masing-masing unsur pelayanan menunjukkan bahwa **biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi, yaitu 95,4**, sementara nilai terendah tercatat pada **unsur kompetensi dengan nilai 78,53.**

3.5 Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan Setiap Unsur

1. Kesesuaian persyaratan

Nilai unsur persyaratan untuk Layanan Informasi/Kehumasan adalah 81,3 yang sudah masuk dalam kategori baik meskipun menjadi nilai terendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal ini disebabkan oleh adanya proses

adaptasi terhadap layanan PPID PPID, yang memerlukan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh informasi pada layanan kehumasan. Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan nilai tersebut adalah dengan meningkatkan sosialisasi mengenai persyaratan dan mengurangi jumlah persyaratan, sehingga dapat mempermudah masyarakat/stakeholder dalam mengakses layanan.

2. Prosedur pelayanan

Nilai unsur prosedur untuk Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi adalah 81,3, yang sudah masuk dalam kategori baik. Untuk meningkatkan nilai tersebut, upaya yang perlu dilakukan adalah melakukan sosialisasi secara berkelanjutan mengenai SOP yang harus diikuti untuk mendapatkan layanan. Informasi ini sebaiknya ditempatkan di dekat sumber pelayanan, seperti melalui *banner*, atau dapat juga disebarakan melalui media sosial agar lebih mudah diakses oleh masyarakat.

3. Kecepatan waktu pelayanan

Nilai unsur waktu pelayanan untuk Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi adalah 80,70, yang sudah masuk dalam kategori baik. Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan nilai tersebut adalah dengan menambah jumlah SDM dalam tim pelayanan, menempatkannya pada posisi yang tepat, serta meningkatkan kecepatan dan kesigapan petugas agar proses pelayanan dapat dipercepat.

4. Kesesuaian kewajaran biaya tarif

Nilai unsur waktu pelayanan untuk Layanan Informasi/Kehumasan adalah 95,38, yang sudah masuk dalam kategori sangat baik. Upaya yang perlu dilakukan adalah mempertahankan kualitas pelayanan tersebut dan memastikan bahwa pelayanan tetap diberikan secara gratis/tanpa biaya, sehingga dapat terus memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat/stakeholder.

5. Kesesuaian produk pelayanan

Nilai unsur produk pelayanan untuk Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi adalah 83,15, yang sudah masuk dalam kategori baik. Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan nilai tersebut adalah dengan meminta

penilaian dan masukan dari masyarakat/stakeholder terhadap produk yang diberikan, agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Selain itu, juga penting untuk melakukan kolaborasi dengan Kementerian/Lembaga lain dalam mengembangkan produk yang dihasilkan, guna meningkatkan relevansi dan kualitas pelayanan.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Nilai unsur kompetensi petugas pelayanan untuk Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi adalah 78,53, yang sudah masuk dalam kategori baik. Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan nilai tersebut adalah dengan mengikutsertakan petugas pelayanan dalam bimbingan teknis atau *coaching* guna meningkatkan potensi diri mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, saran, kritik, dan masukan dari masyarakat sangat penting sebagai koreksi langsung untuk perbaikan pelayanan yang lebih optimal.

7. Prilaku petugas pelayanan

Nilai unsur perilaku petugas pelayanan untuk Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi adalah 84,51, yang sudah masuk dalam kategori sangat baik. Untuk mempertahankan dan meningkatkan nilai tersebut, upaya yang perlu dilakukan adalah dengan melakukan pengawasan yang lebih intensif terhadap proses pelayanan serta memberikan *reward* bagi kinerja petugas yang baik, dan *punishment* bagi petugas yang tidak memenuhi standar pelayanan yang diharapkan.

8. Sarana Prasarana

Nilai unsur sarana prasarana untuk Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi adalah 84,51, yang sudah masuk dalam kategori baik. Untuk meningkatkan nilai tersebut, upaya yang perlu dilakukan adalah dengan menginventarisasi seluruh fasilitas yang dimiliki dan menyesuaikannya dengan kebutuhan pelayanan, seperti kamera, komputer/laptop, printer, telepon, mikrofon, sambungan telepon, internet dan sebagainya. Kelengkapan fasilitas ini sangat penting untuk mendukung dan meningkatkan performa dalam memberikan pelayanan publik yang optimal.

9. Penanganan

Nilai unsur penanganan pengaduan untuk Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi adalah 85,32, yang sudah masuk dalam kategori sangat baik. Untuk mempertahankan dan meningkatkan nilai tersebut, upaya yang perlu dilakukan adalah dengan menangani pengaduan secara cepat dan tepat, serta mempublikasikan hasil penanganan tersebut melalui media. Hal ini akan membantu memperkuat kepercayaan masyarakat/stakeholder terhadap layanan yang diberikan.

3.6 Tindak Lanjut Hasil SKM

Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik dan peningkatan mutu layanan sesegera mungkin sehingga Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi 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 kehumasan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM Layanan Informasi/Kehumasan	Saran/Keluhan	Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kesesuaian Persyaratan	81,3	Sederhanakan persyaratan	Persyaratan sudah dianggap cukup sederhana, namun untuk birokrasi yang berjenjang, akan diusahakan untuk dibuat sesingkat mungkin agar proses lebih cepat.	Tahun 2024	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi
2	Prosedur Pelayanan	81,3	Sosialisasikan dan sederhanakan prosedur	Prosedur sudah tergolong sederhana dan akan disosialisasikan secara berkala melalui media sosial maupun Surat Edaran.	Tahun 2024	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi
3	Waktu Pelayanan	80,7	Tingkatkan kecepatan respon dan penyelesaian kebutuhan informasi	Proses pelayanan akan dipercepat dengan menambah jumlah SDM yang tepat dan memangkas birokrasi yang ada.	Tahun 2024	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi
4	Biaya/Tarif	95,4	-	Pelayanan ini tidak memungut biaya/tarif.	-	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi
5	Produk Pelayanan	83,1	Publikasikan produk secara rutin	Publikasi mengenai produk akan diperbarui melalui media sosial, dan akan ada kolom penilaian dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas produk.	Tahun 2024	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi
6	Kompetensi Petugas	78,5	Adakan Coaching Clinic untuk peningkatan kompetensi	Pelatihan peningkatan kompetensi akan diberikan kepada petugas pelayanan, serta sistem reward dan punishment akan diterapkan untuk mendorong kinerja yang lebih baik.	Tahun 2024	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi

7	Prilaku Petugas	84,5	Terapkan pengawasan oleh PIC dan terima saran/masukan dari masyarakat.	Peningkatan pengawasan akan diterapkan agar petugas tetap memberikan pelayanan yang maksimal.	Tahun 2024	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi
8	Sarana Prasarana	85,3	Perbaiki fasilitas dan tingkatkan kualitas SDM	Fasilitas akan dilengkapi untuk menunjang performa pelayanan yang lebih baik.	Tahun 2024	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi
9	Penanganan	84,5	Percepat penanganan pengaduan	Penggunaan aplikasi akan mempercepat proses pengaduan, dan publikasi atas aduan yang ditangani akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan stakeholder.	Tahun 2024	Bagian Hukum Humas dan Teknologi Informasi

Tabel 3.17. Tindak Lanjut Pelayanan



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk menilai pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (BNPT), sehingga dapat dilakukan perbaikan yang tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Survei IKM Tahun 2024 dilaksanakan di Badan Nasional Penanggulangan Terorisme. Dari hasil survei yang dilaksanakan, terdapat beberapa kategori hasil penilaian dari masyarakat mengenai pelayanan publik, yaitu: "PUAS", "**PERLU PERBAIKAN**", dan "**TIDAK PUAS**". Nilai rata-rata hasil Survei IKM selama satu tahun mendapatkan **nilai 83,01 dengan grade pelayanan "B"** untuk Layanan Informasi/Kehumasan. Dengan demikian, kinerja Layanan Humas di BNPT dapat dikategorikan sebagai "Baik". Unsur pelayanan tertinggi ada pada biaya/tarif yaitu 95,4 untuk Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi sedangkan Unsur pelayanan terendah ada pada kompetensi petugas yaitu 78,5 untuk Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi.
- b. Unsur pelayanan tertinggi terdapat pada biaya/tarif, yaitu 95,4 untuk Layanan Informasi/Kehumasan, sedangkan unsur pelayanan terendah ada pada kompetensi petugas, dengan nilai 78,5 untuk Layanan Informasi/Kehumasan

4.2 Saran

Agar pelaksanaan pelayanan publik yang maksimal dapat terwujud, sangat diperlukan komitmen dari pemangku kepentingan yang terlibat. Selain itu, upaya untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan adil harus terus dilakukan. Dari sisi responden, dalam hal ini masyarakat, diharapkan

mereka dapat turut berperan aktif dengan memberikan saran, kritik, serta mengikuti survei dengan sungguh-sungguh, sehingga diperoleh hasil yang akurat dan nyata.

Meskipun sudah mendapatkan nilai "Baik" pada survei tahun ini, diharapkan agar perbaikan terus dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan tetap stabil dan optimal, serta mencapai nilai "Sangat Baik". Perbaikan perlu difokuskan pada unsur-unsur yang mendapatkan nilai terendah, dengan cara memangkas birokrasi melalui penggunaan aplikasi dan lebih sering mempublikasikan alur prosedur agar tidak terjadi kebingungan bagi pengguna layanan. Selain itu, publikasi aplikasi juga penting untuk meningkatkan jumlah responden dalam survei, sehingga hasil survei yang diperoleh menjadi lebih berkualitas.



LAMPIRAN





Survei Kepuasan Masyarakat layanan Informasi dan Kehumasan BNPT RI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN INFORMASI DAN KEHUMASAN BNPT RI

Bapak/Ibu yang terhormat, dalam rangka meningkatkan Layanan Humas BNPT RI, kami melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Informasi dan Kehumasan Tahun 2024. 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

bnptsiaga@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Inisial responden *



Inisial responden *

Jawaban Anda

Umur responden *

Jawaban Anda

Jenis kelamin responden *

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

Pendidikan terakhir responden *

- ☐ SD
- ☐ SMP sederajat

Pendidikan terakhir responden *

- ☐ SD
- ☐ SMP sederajat
- ☐ SMA/SMK sederajat
- ☒ Diploma
- ☐ Strata Satu (S1)
- ☐ Strata Dua (S2)
- ☐ Doktoral

Pekerjaan responden *

- ☐ PNS/TNI/Polri
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Pegawai BUMN
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Mahasiswa/i
- ☐ Lainnya

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

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

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

- ☐ tidak mudah
- ☐ kurang mudah
- ☐ mudah
- ☐ sangat mudah



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ tidak cepat
- ☐ kurang cepat
- ☐ cepat
- ☐ sangat cepat

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

- ☐ sangat mahal
- ☐ cukup mahal
- ☐ murah
- ☐ gratis



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

- ☐ tidak sesuai
- ☐ kurang sesuai
- ☐ sesuai
- ☐ sangat sesuai

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

- ☐ tidak kompeten
- ☐ kurang kompeten
- ☐ kompeten
- ☐ sangat kompeten



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

- ☐ tidak sopan dan ramah
- ☐ kurang sopan dan ramah
- ☐ sopan dan ramah
- ☐ sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- ☐ buruk
- ☐ cukup
- ☐ baik
- ☐ sangat baik



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- ☐ tidak ada
- ☐ ada, tetapi tidak berfungsi
- ☐ berfungsi tetapi kurang maksimal
- ☐ dikelola dengan baik

Saran dan masukan

Jawaban Anda

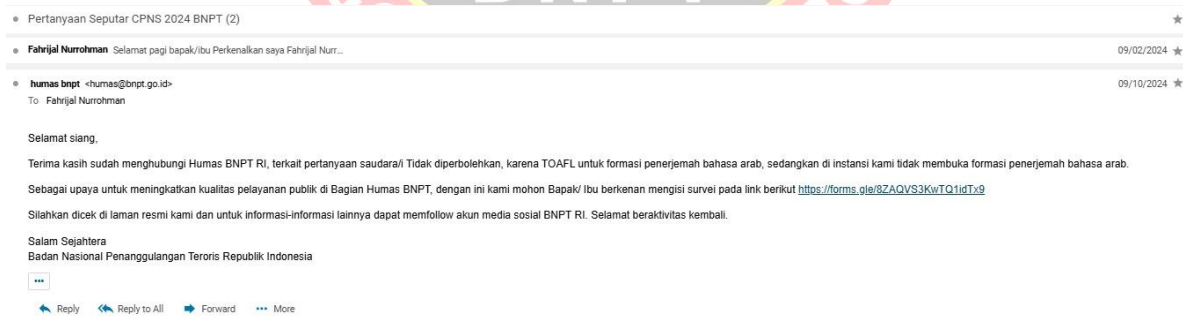
Kirim

Kosongkan formulir

Janda pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Tampilan pertanyaan pada kuesioner layanan melalui website google formulir

Link: <https://s.id/FilTw>



Info Magang (4)

Muhammad Faisal

Selamat siang Perkenalkan saya Muhammad Faisal ing...

09/10/2024

★

+ 2 more messages

humas bnpt <humas@bnpt.go.id>

To: Muhammad Faisal

09/11/2024

★

Selamat Sore

Terima kasih sudah menghubungi Humas BNPT, terkait pertanyaan saudara/i mengenai Permohonan Magang. Silahkan sampaikan surat resmi yang ditujukan kepada sekretaris utama BNPT yang dikeluarkan oleh universitas bersangkutan dan disertakan maksud dan tujuan dari permohonan magang tersebut dan disertakan nomor yang dapat dihubungi.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bagian Humas BNPT, dengan ini kami mohon Bapak/ Ibu berkenan mengisi survei pada link berikut <https://forms.gle/8ZAQVS3KwTQ1dTx9> untuk informasi-informasi lainnya dapat memfollow akun media sosial BNPT RI. Selamat beraktivitas kembali.

Salam hormat,
Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Republik Indonesia

...

Reply

Reply to All

Forward

More

Pengajuan Lamaran Magang - Amallia Sayazakuru (2)

Amallia Sayazakuru

Kepada Yth. Bapak/Ibu, Perwakilan dari BNPT Selamat ...

09/18/2024

★

humas bnpt <humas@bnpt.go.id>

To: Amallia Sayazakuru

09/24/2024

★

Selamat siang,

Terima kasih sudah menghubungi Humas BNPT, Surat Pengajuan Lamaran Magang - Amallia Sayazakuru sudah kami teruskan pada pihak terkait. Terima Kasih

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bagian Humas BNPT, dengan ini kami mohon Bapak/ Ibu berkenan mengisi survei pada link berikut <https://forms.gle/8ZAQVS3KwTQ1dTx9> untuk informasi-informasi lainnya dapat memfollow akun media sosial BNPT RI. Selamat beraktivitas kembali.

Salam hormat,
Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Republik Indonesia

...

Reply

Reply to All

Forward

More

Undangan Business Matching Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri (P3DN) Batch 18-2024 (2)

Bidang Perindustrian Dinas Perindustrian

Hormat kami, Bidang Perindustrian Dinas Perindustri...

11/04/2024

★

humas bnpt <humas@bnpt.go.id>

To: Bidang Perindustrian Dinas Perindustrian

11/04/2024

★

Selamat Siang

Terima kasih sudah menghubungi Humas BNPT, Surat Undangan Business Matching Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri (P3DN) Batch 18-2024 sudah kami teruskan kepada pihak terkait Terima kasih.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bagian Humas BNPT, dengan ini kami mohon Bapak/ Ibu berkenan mengisi survei pada link berikut <https://forms.gle/8ZAQVS3KwTQ1dTx9> untuk informasi-informasi lainnya dapat memfollow akun media sosial BNPT RI. Selamat beraktivitas kembali.

Salam hormat,
Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Republik Indonesia

...

Reply

Reply to All

Forward

More

Replay pada layanan email lembaga pada akun humas@bnpt.id

Laporan Survey IKM Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi 2024

48



Barcode pengisian survei pada ruang kantor Humas BNPT RI