

# **SURVEI EKSTERNAL PMPRB KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN PEMBANGUNAN TAHUN 2016**

## **PENDAHULUAN**

Reformasi Birokrasi Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK) merupakan upaya pembenahan diri secara berkelanjutan dan berkesinambungan berkaitan dengan aspek-aspek manajemen pemerintahan meliputi organisasi, tatalaksana, peraturan perundang-undangan, sumber daya aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, serta pola pikir dan budaya kerja aparatur. Pembenahan tersebut terutama pada perubahan pola pikir (*mindset*) para aparatur pemerintahan.

Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan telah melaksanakan tahapan-tahapan Reformasi Birokrasi dalam rangka memenuhi amanah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB). Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan telah melakukan penilaian mandiri atas pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan pada tahun 2016. Penilaian pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan dilaksanakan dengan asesor, survei internal dan survei eksternal.

Model Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi memiliki 2 (dua) komponen yaitu: Pengungkit (*enablers*) dan Hasil (*result*). Hubungan sebab akibat antara Komponen Pengungkit dan Komponen Hasil dapat mewujudkan proses perbaikan bagi instansi melalui inovasi dan pembelajaran, dimana proses perbaikan ini akan meningkatkan kinerja instansi pemerintah secara berkelanjutan. Komponen pengungkit sangat menentukan keberhasilan tugas Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan sedangkan komponen hasil berhubungan dengan kepuasan para pemangku kepentingan (*stakeholder*).

Untuk melakukan Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Tim mengumpulkan data/informasi dan bukti (*evidence*), serta survei. Survei dilakukan dalam rangka memperoleh data berdasarkan opini responden atas pertanyaan yang diberikan guna mendukung obyektifitas hasil penilaian mandiri. Survei dibagi menjadi dua, yaitu survei yang dilakukan secara internal dan ditujukan kepada pegawai Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan dan survei yang dilakukan secara eksternal dan ditujukan kepada para pemangku kepentingan, yaitu K/L dalam lingkup koordinasi Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.

Berdasarkan pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB), diperlukan pelaksanaan survei eksternal. Survei eksternal ditujukan kepada pemangku kepentingan (instansi pengguna layanan/masyarakat), yang dilakukan untuk mengukur capaian kriteria pada Komponen Hasil, yaitu "Hasil pada Masyarakat/Pengguna Layanan" dan "Hasil pada Komunitas Lokal, Nasional dan Internasional".

Pelaksanaan survei eksternal hasilnya diharapkan dapat mendukung obyektivitas hasil penilaian mandiri yang dilakukan oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan. Untuk mendukung obyektivitas hasil penilaian mandiri dan dengan tujuan menjaga independensi dan efisiensi waktu pelaksanaan maka pelaksanaan survei eksternal dilakukan oleh pihak ketiga.

## **DASAR HUKUM**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
- Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
- PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan MenPANRB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Indikator keberhasilan pelaksanaan RB antara lain terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme serta meningkatnya kualitas pelayanan.

Target responden dari Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi adalah kementerian/lembaga pengguna layanan koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian (KSP). Survei ini nantinya akan menghasilkan indeks persepsi kualitas pelayan (KSP) dan indeks persepsi korupsi. Kedua indeks persepsi tersebut diharapkan mampu menggambarkan kualitas pelayanan (KSP) dan perilaku koruptif.

## **TUJUAN SURVEI**

Tujuan pelaksanaan Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi adalah:

1. Mengukur kualitas pelayanan (KSP) di Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK);
2. Mengukur perilaku korupsi di Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK);
3. Menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan (KSP) di Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK).

Survei akan menghasilkan indeks persepsi kualitas pelayan KSP dan indeks persepsi korupsi. Indeks yang diperoleh berfungsi sebagai pendukung penilaian “komponen hasil” yang tertuang dalam lembar kerja evaluasi reformasi birokrasi (LKE). Kedua indeks persepsi tersebut diharapkan mampu menggambarkan kualitas pelayanan KSP dan perilaku koruptif di Kemenko PMK. Selain itu, hasil survei juga dijadikan dasar penyusunan rekomendasi bagi Kemenko PMK untuk perbaikan kualitas pelayanan KSP.

## **RESPONDEN**

Target responden adalah pegawai Eselon II dan III di 16 (enam belas) kementerian/lembaga pengguna pelayanan KSP dan yang pernah berkoordinasi dengan 7 (tujuh) kedeputan di Kemenko PMK.

Jumlah sampel secara keseluruhan ada sebanyak 157 responden.

KEMENTERIAN/ LEMBAGA		TARGET SAMPEL	KEMENTERIAN/ LEMBAGA		TARGET SAMPEL
01	BADAN POM	1	09	KEMENAG	12
02	BAREKRAF	1	10	KEMENDES PDT	10
03	BKKBN	5	11	KEMENDIKBUD	15
04	BNP2TKI	2	12	KEMENKES	24
05	BNPB	9	13	KEMENPORA	22
06	BPJS KESEHATAN	2	14	KEMENRISTEK DIKTI	5
07	BULOG	3	15	KEMENSOS	25
08	KEMEN PPPA	20	16	PERSATUAN PEDALANGAN INDONESIA	1

## DASAR PENGUKURAN

Dasar pengukuran persepsi kementerian/lembaga lingkup koordinasi Kemenko PMK terhadap kualitas pelayanan KSP di Kemenko PMK adalah komponen standar pelayanan yang tertuang dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang termuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu pelayanan
4. Biaya atau tarif
5. Produk/jasa spesifikasi jenis layanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
7. Kejelasan petugas/pelaksana
8. Kompetensi pelaksana
9. Perilaku pelaksana
10. Maklumat pelayanan
11. Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik

Selain itu, persepsi perilaku korupsi dapat dilihat melalui 7 (tujuh) kategori tindakan korupsi (seperti yang dijelaskan secara rinci dalam UU Nomor 31 Tahun 1999) sebagai berikut:

1. Kerugian keuangan negara
2. Suap-menyuap
3. Penggelapan dalam jabatan
4. Pemasaran
5. Perbuatan curang
6. Benturan kepentingan dalam jabatan
7. Gratifikasi

## HASIL SURVEI EKSTERNAL

### Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Kualitas Pelayanan	Rata-Rata Harapan Perbaikan	Important Weight	Indeks
1 Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.30	3.32	0.0373	0.1231
2 Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.16	3.22	0.0361	0.1141
3 Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.27	3.18	0.0357	0.1166
4 Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.19	3.23	0.0362	0.1157
5 Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.25	3.24	0.0363	0.1183
6 Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.26	3.36	0.0377	0.1230
7 Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.24	3.44	0.0386	0.1251
8 Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.17	3.35	0.0375	0.1191
9 Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.11	3.39	0.0380	0.1183
10 Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.09	3.29	0.0369	0.1142
11 Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.09	3.25	0.0364	0.1125
12 Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.05	3.33	0.0373	0.1138
13 Sarana pengaduan KKN tersedia	3.02	3.34	0.0375	0.1132
14 Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.02	3.31	0.0371	0.1120
15 Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.04	3.31	0.0371	0.1127
16 Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.08	3.39	0.0380	0.1172
17 Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.05	3.42	0.0383	0.1168
18 Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.22	3.31	0.0372	0.1198
19 Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan	3.22	3.33	0.0373	0.1201

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Kualitas Pelayanan	Rata-Rata Harapan Perbaikan	Important Weight	Indeks
cekatan				
20 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.16	3.32	0.0373	0.1177
21 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.16	3.28	0.0368	0.1165
22 Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	2.99	3.26	0.0366	0.1094
23 Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.04	3.32	0.0372	0.1130
24 Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.31	3.23	0.0362	0.1196
25 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.34	3.23	0.0363	0.1213
26 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.26	3.19	0.0357	0.1167
27 Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.33	3.34	0.0374	0.1246
<b>Jumlah</b>	<b>85.45</b>	<b>89.17</b>		<b>3.1640</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>3.16</b>	<b>3.30</b>		<b>79.10</b>

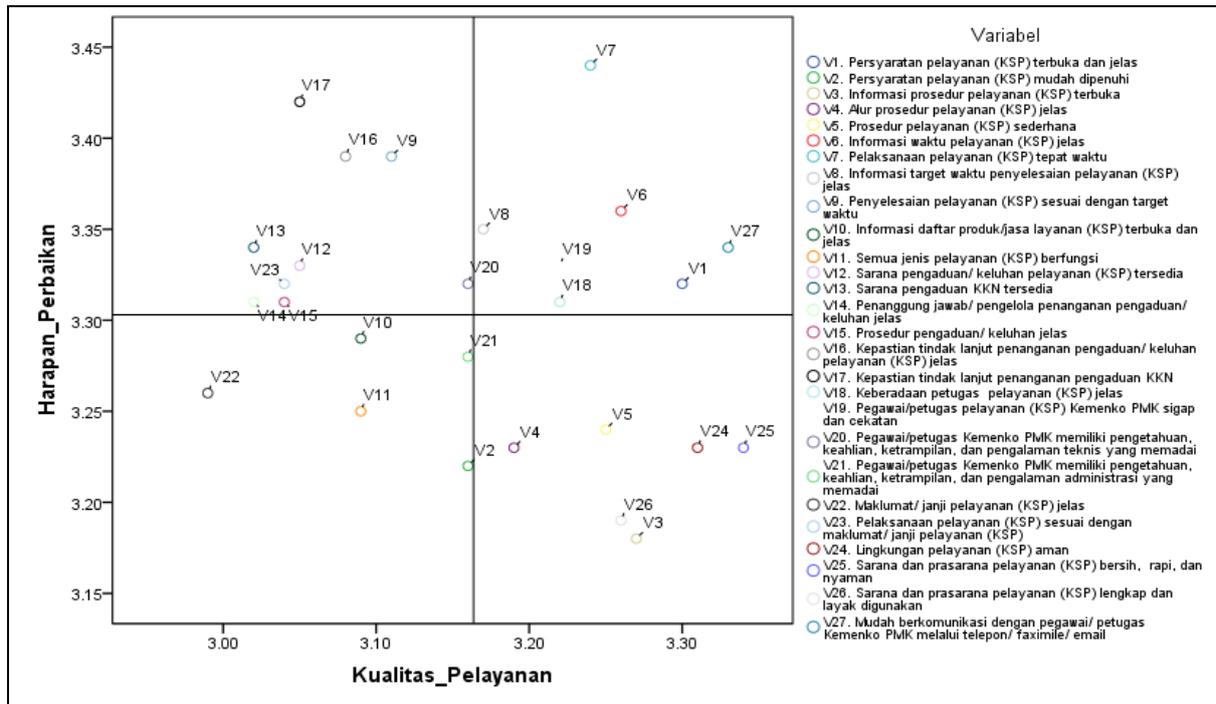
#### Skala Interval

25.00	43.75	Sangat Tidak Memuaskan
43.76	62.51	Tidak Memuaskan
62.52	81.27	Memuaskan
81.28	100.00	Sangat Memuaskan

Indeks Kepuasan Pelayanan (KSP) di Kemenko PMK sebesar 79,10 artinya pengguna layanan menyatakan bahwa pelayanan (KSP) di Kemenko PMK sudah memuaskan (Jika dilihat dari skala interval yang digunakan).

## HASIL PENGOLAHAN

### Importance Performance Analysis (IPA) atau Diagram Kartesius Variabel Pelayanan



Importance Performance Analysis (IPA) atau Diagram Kartesius variabel pelayanan. Analisis ini memetakan variabel pelayanan dalam 4 (empat) kuadran yaitu kuadran A, B, C, dan D. Setiap kuadran dianalisis sebagai berikut:

- Kuadran A adalah area yang memuat variabel pelayanan yang dianggap memengaruhi kepuasan pengguna layanan, namun penyelenggara layanan belum memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pengguna layanan. Dengan demikian, kinerja untuk variabel pelayanan tersebut menjadi prioritas utama perbaikan bagi penyelenggara layanan.
- Kuadran B adalah area yang memuat variabel pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan sesuai dengan keinginan pengguna layanan. Dengan demikian, kinerja penyelenggara layanan terkait variabel pelayanan tersebut perlu dipertahankan.
- Kuadran C adalah area yang memuat variabel pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan sedangkan penyelenggara layanan memberikan pelayanan yang biasa-biasa saja. Dengan demikian, kinerja untuk variabel pelayanan tersebut menjadi prioritas rendah perbaikan bagi penyelenggara layanan.
- Kuadran D adalah area yang memuat variabel pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan namun penyelenggara layanan memberikan pelayanan untuk variabel pelayanan tersebut. Dengan demikian, kinerja untuk variabel pelayanan tersebut menjadi berlebihan untuk dilaksanakan karena pengguna layanan tidak memerlukan layanan tersebut.

## HASIL PENGOLAHAN Diagram Radar Indeks Pelayanan

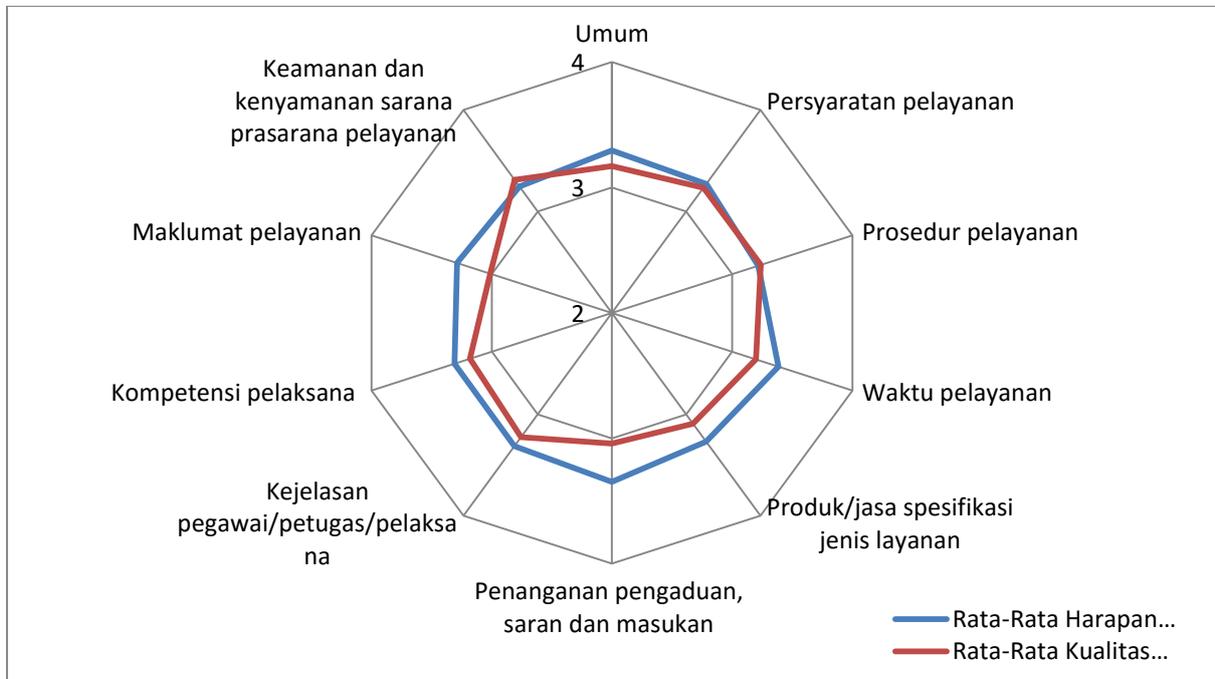


Diagram radar indeks pelayanan setiap unsur pelayanan. Analisis diagram radar dilakukan terhadap setiap unsur pelayanan yaitu:

- a. Persyaratan pelayanan
- b. Prosedur pelayanan
- c. Waktu pelayanan
- d. Biaya atau tarif
- e. Produk/jasa spesifikasi jenis layanan
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- g. Kejelasan petugas/pelaksana
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Perilaku pelaksana
- j. Maklumat pelayanan
- k. Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan

Analisis ini untuk mengetahui posisi kinerja setiap unsur pelayanan pada penyelenggara layanan terhadap rata-rata kinerja setiap unsur pelayanan di 7 (tujuh) kedeputusan Kemenko PMK.

## Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Kualitas Pelayanan	Weight (Analisis Faktor)	Indeks
1 Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN, seperti: penyalahgunaan atau ketidakjelasan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu (jadwal)	3.02	0.0314	0.0951
2 Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan	3.22	0.1977	0.6366
3 Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan	3.19	0.3224	1.0275
4 Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan	3.18	0.0948	0.3016
5 Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.54	0.0583	0.2060
6 Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.56	0.0196	0.0697
7 Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.50	0.0293	0.1026
8 Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap konsumen (client) dalam memberikan pelayanan (KSP)	3.44	0.1208	0.4149
9 Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari konsumen (client) yang mengindikasikan gratifikasi	3.51	0.1257	0.4418
<b>Jumlah</b>	<b>30.15</b>		<b>3.2957</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>3.35</b>		<b>82.39</b>

### Skala Interval

25.00	43.75	Sangat Tidak Memuaskan
43.76	62.51	Tidak Memuaskan
62.52	81.27	Memuaskan
81.28	100.00	Sangat Memuaskan

Indeks Persepsi Anti Korupsi di Kemenko PMK sebesar 82,39 artinya pengguna layanan Kemenko PMK menyatakan **sangat setuju** bahwa pelayanan di Kemenko PMK sudah bebas korupsi (Jika dilihat dari skala interval yang digunakan).