

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
LAYANAN KEHUMASAN DAN LAYANAN KEPROTOKOLAN  
TAHUN 2021**

**ASISTEN DEPUTI BIDANG HUBUNGAN KEMASYARAKATAN DAN PROTOKOL**

**© 2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet serta Layanan Keprotokolan pada Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol Tahun 2021. Laporan ini dibuat sebagai bahan masukan kinerja yang telah dicapai oleh Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol dalam kurun waktu periode Januari sampai dengan Juni 2021, dan juga sebagai acuan perbaikan pelayanan ke depan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan laporan ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai masukan demi perbaikan dan kesempurnaannya.

Semoga dokumen ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol dalam memberikan dan mengembangkan layanan terbaiknya sehingga dapat memberikan kontribusi yang terbaik bagi Sekretariat Kabinet dan masyarakat pada umumnya.

Jakarta, Juli 2021

Asisten Deputi Bidang Hubungan  
Kemasyarakatan dan Protokol,



**Said Muhidin**

## Daftar Isi

Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel.....	iv
Daftar Gambar.....	v

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	1
C. Tujuan.....	2
D. Sasaran Survei.....	2
E. Manfaat.....	2
F. Metodologi.....	3

### **BAB II PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

A. Gambaran Umum Layanan Kehumasan dan Keprotokolan.....	11
B. Tinjauan Pustaka.....	12
C. Kerangka Alur Berpikir.....	16
D. Layanan Kehumasan.....	17
1. Identitas Responden.....	17
2. Nilai Kepuasan Per Unsur.....	19
E. Layanan Keprotokolan.....	22
1. Identitas Responden.....	22
2. Nilai Kepuasan Per Unsur.....	24
F. Analisis Data Kuesioner.....	27

### **BAB III PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	29
B. Saran.....	29

#### Daftar Pustaka

- Lampiran :
1. Kuesioner Survei Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.
  2. Kuesioner Survei Layanan Keprotokolan.

## Daftar Tabel

Tabel 1	Kisi-kisi Instrumen.....	7
Tabel 2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	9
Tabel 3	Responden Menurut Jenis Kelamin (Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet).....	17
Tabel 4	Responden Menurut Umur (Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet).....	17
Tabel 5	Responden Menurut Pendidikan (Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet).....	18
Tabel 6	Responden Menurut Pekerjaan (Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet).....	18
Tabel 7	Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.....	20
Tabel 8	Responden Menurut Jenis Kelamin (Layanan Keprotokolan).....	22
Tabel 9	Responden Menurut Umur (Layanan Keprotokolan).....	22
Tabel 10	Responden Menurut Pendidikan (Layanan Keprotokolan).....	23
Tabel 11	Responden Menurut Pekerjaan (Layanan Keprotokolan).....	23
Tabel 12	Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Keprotokolan.....	25

## Daftar Gambar

Gambar 1	Struktur Organisasi Asdep Humas dan Protokol.....	12
Gambar 2	Alur Berpikir.....	16
Gambar 3	Responden Survei Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.....	19
Gambar 4	Nilai per unsur Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.....	21
Gambar 5	Responden Survei Keprotokolan.....	24
Gambar 6	Nilai per unsur Layanan Keprotokolan.....	26

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang.**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani Masyarakat maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Sebuah anonim menyebutkan “Kita akan mendapatkan hasil yang memuaskan jika terlebih dahulu memberikan pelayanan yang memuaskan.”

Dalam pelayanan publik di Asisten Deputy Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol, kepuasan pengguna layanan memiliki porsi tersendiri untuk diperhatikan. Kepuasan pengguna layanan merupakan salah satu pondasi yang harus diperkokoh. Bagi Asisten Deputy Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol peningkatan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dipandang sangat mendesak untuk dilakukan mengingat Asisten Deputy Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol merupakan unsur penunjang Deputy Bidang Dukungan Kabinet dan Sekretariat Kabinet yang mengelola informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, serta melaksanakan urusan protokoler Sekretaris Kabinet.

Salah satu barometer yang dapat dijadikan sebagai alat untuk mengukur kepuasan adalah survei lapangan berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Survei ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **B. Dasar Hukum.**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2020 tentang Sekretariat Kabinet.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Sekretaris Kabinet Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet.

### **C. Tujuan.**

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet serta Layanan Keprotokolan pada Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.
2. Menentukan indeks Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet dan indeks Layanan Keprotokolan, yang dijadikan input sekaligus referensi perumusan kebijakan.
3. Menentukan indeks per unsur layanan pada Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet serta Layanan Keprotokolan, yang kemudian dianalisis dan dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol di masa mendatang.

### **D. Sasaran Survei.**

1. Mendorong partisipasi pengguna layanan pada Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol sebagai penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol penyelenggara pelayanan untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat terhadap pelayanan publik di Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.

### **E. Manfaat Survei.**

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan masing-masing unsur layanan di Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol.
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan pasca survei kepuasan masyarakat.

4. Memacu kompetisi positif antar unit layanan di Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol.

## **F. Metodologi.**

1. Unit Pelayanan yang Dikaji.

Unit kajian adalah Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol.

2. Rancangan Survei.

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka survei ini menggunakan rancangan atau desain survei deskriptif kualitatif yaitu *mixed* antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan pada Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol. Jenis survei deskriptif ini dikategorikan sebagai survei. Desain survei yang dimaksud dalam survei ini termasuk survei pendapat umum (*public opinion survey*). Pendekatan yang digunakan adalah survei tidak langsung secara online (*online survey*) terhadap seluruh responden (metode sensus), dengan menggunakan formulir kuesioner yang dibagikan dan diunggah responden melalui Google Form.

3. Variabel Survei.

SKM dilakukan dengan menggunakan 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang telah disesuaikan dengan kondisi Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol, mencakup:

- a. Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehingga dalam SKM ini dapat diketahui apakah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan sudah sesuai atau tidak sesuai dengan jenis pelayanannya.

- b. Prosedur.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Untuk itu, dalam SKM ini, prosedur pelayanan yang ada apakah sudah dianggap mudah oleh masyarakat atau malah sebaliknya masyarakat menganggap kurang mudah atau bahkan tidak mudah.



c. Waktu Penyelesaian.

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Jangka waktu dimaksud adalah seberapa cepat waktu penyelesaian pelayanan.

d. Biaya/Tarif.

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara di luar ketentuan persyaratan pelayanan. Biaya/Tarif yang ditetapkan dalam pelayanan adalah tidak berbayar. Artinya, masyarakat dalam memperoleh layanan tidak dikenakan biaya atau gratis.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Melalui produk spesifikasi jenis pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Untuk itu, dalam SKM ini diharapkan masyarakat bisa menilai tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan apakah kompeten atau tidak kompeten.

g. Perilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Perilaku pelaksana dalam hal ini meliputi:

- 1) Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ditunjukkan melalui kesopanan petugas; dan
- 2) Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara ramah;

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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Sarana prasarana dimaksud adalah bagaimana kualitasnya apakah buruk atau baik sehingga mampu menciptakan kenyamanan dan keamanan bagi penggunaannya.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam SKM ini akan diketahui apakah ada penanganan pengaduan ataukah ada tetapi tidak berfungsi maksimal atau berjalan baik.

4. Populasi Survei.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/ subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007).

Menurut Irawan Soehartono (2000:54) jenis-jenis survei, terbagi menjadi:

- a. *Sample Survey*, yaitu survei yang dilakukan pada sebagian populasi (sampel);
- b. Sensus, yaitu survei yang dilakukan pada seluruh anggota populasi;
- c. *Public Opinion Poll*, yaitu survei yang mengajukan pertanyaan kepada responden tentang suatu topik pendapat umum, misalnya: sikap terhadap anak jalan;
- d. *Cross Sectional Survey*, yaitu survei yang membandingkan dua kelompok orang atau lebih untuk melihat perbedaan yang ada pada kelompok-kelompok tersebut; dan
- e. *Survey Longitudinal*, yaitu survei yang akan melihat perubahan atau perkembangan yang terjadi dalam perjalanan waktu.

SKM ini menggunakan metode Sensus terhadap seluruh responden survei. Besaran populasi yang digunakan dalam SKM ini adalah 13 orang (Survei Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet) dan 13 orang (Survei Keprotokolan).

5. Instrumen Survei.

Wardiyanta menjelaskan instrumen SKM mengemukakan berbagai sarana atau alat bantu survei yang akan digunakan untuk melaksanakan seluruh tahap survei, mulai dari persiapan, pengumpulan data, sampai pada pengolahan data serta penyajian hasil survei.

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2002:128). Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I : Profil Responden, meliputi jenis kelamin, usia pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.

Bagian II : Pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : Saran untuk perubahan unit layanan kedepannya.

Ditinjau dari cara menjawabnya, termasuk kuesioner tertutup. Adapun kuesioner tertutup berarti alternatif-alternatif jawaban telah disediakan. Kuesioner yang digunakan dalam SKM ini adalah kuesioner tertutup dimana sudah disediakan alternatif jawabannya sehingga responden tinggal memilih dari jawaban yang sudah tersedia, namun untuk meningkatkan perbaikan layanan di Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol maka mempertimbangkan aspirasi berupa masukan atau saran dari responden.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Berdasarkan indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran maka dapat dikembangkan menjadi instrumen SKM yang berupa kuesioner. Adapun jawaban dari masing-masing pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Kisi-kisi Instrumen**

No.	Variabel	Indikator	Sebaran Item
1.	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1
2.	Prosedur Pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2
3.	Waktu Pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3
4.	Biaya / Tarif	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5
6.	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6
7.	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	7
8.	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9

6. Jenis dan Sumber Data.

a. Jenis Data.

Data yang digunakan dalam SKM ini berupa data primer dan data sekunder yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis.

b. Sumber Data.

Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam SKM dengan cara sebagai berikut:

- 1) Sumber Data Primer, yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber primer, diperoleh melalui responden yang memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuesioner.
- 2) Sumber Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, makalah, dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan. Data yang lain juga didapat dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data.

#### 7. Teknik Analisis Data.

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Menurut Sugiyono (2007; 147):

“Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan”.

Dalam SKM ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur yang dijabarkan menjadi 9 indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai-nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan 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 IKM yaitu antara 25 sampai dengan 100 maka hasil penilaian tersebut akan dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 2**

**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN KINERJA (x)</b>	<b>UNIT PELAYANAN (y)</b>
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

8. Perangkat Pengolahan Data Kuantitatif.

Pengolahan data kuantitatif dengan menggunakan pengolahan secara manual, sebagai berikut:

- a. Data Isian Kuesioner dari setiap responden mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

1) Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai Indeks Pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

9. Laporan Hasil Pengukuran IKM.

Hasil akhir kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks Per Unsur Pelayanan.

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}.$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks (X) x Nilai Dasar (25) = y.
- 2) Mutu pelayanan (lihat Tabel 2, Mutu Pelayanan).
- 3) Kinerja unit pelayanan Kurang Baik (lihat Tabel 2).

b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan.

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

10. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan.

a. Pada jadwal survei untuk target akan dilaksanakan:

- 1) Target minimal adalah dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;
- 2) Target maksimal adalah dilaksanakan 4 (empat) kali dalam satu tahun.

b. Tahapan pelaksanaan survei.

- 1) Persiapan.
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data.
- 3) yang berarti Asisten Deputy Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol harus memperbaiki dan melengkapi.
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil.

c. Periode Survei.

Pelaksanaan survei dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Juni 2021.

## **BAB II**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum Layanan Kehumasan dan Keprotokolan.**

Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol adalah salah satu unit eselon II pada Sekretariat Kabinet, yang dipimpin oleh Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol, yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Deputi Bidang Dukungan Kerja Kabinet. Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol bertugas mengelola informasi terkait kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, melaksanakan urusan protokoler Sekretaris Kabinet serta menyiapkan perumusan kebijakan strategi komunikasi.

Di antara tugas pokok dan fungsi Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol adalah menyiapkan data sebagai bahan penyusunan standar, prosedur, dan kriteria strategi komunikasi, perumusan kebijakan di bidang hubungan masyarakat dan protokol berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan Sekretariat Kabinet, pengkoordinasian dan penyelenggaraan tugas peliputan, pemberitaan, kerja sama media dalam rangka fasilitasi kegiatan Sekretaris Kabinet.

Selain itu, Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol juga menyelenggarakan fungsi penyusunan program dan/atau kegiatan di bidang hubungan masyarakat dan protokol, penyusunan dan penyelenggaraan acara protokoler Sekretaris Kabinet, pelaksanaan dokumentasi kegiatan Sekretaris Kabinet, penyelenggaraan tugas peliputan, pemberitaan, kerja sama media, penyampaian informasi atau berita hasil kebijakan pemerintah melalui sidang kabinet atau rapat terbatas serta pertemuan yang dipimpin oleh Presiden dan/atau Wakil Presiden secara berkala melalui sub domain website setkab.go.id dan media sosial yang dikelola Sekretariat Kabinet.

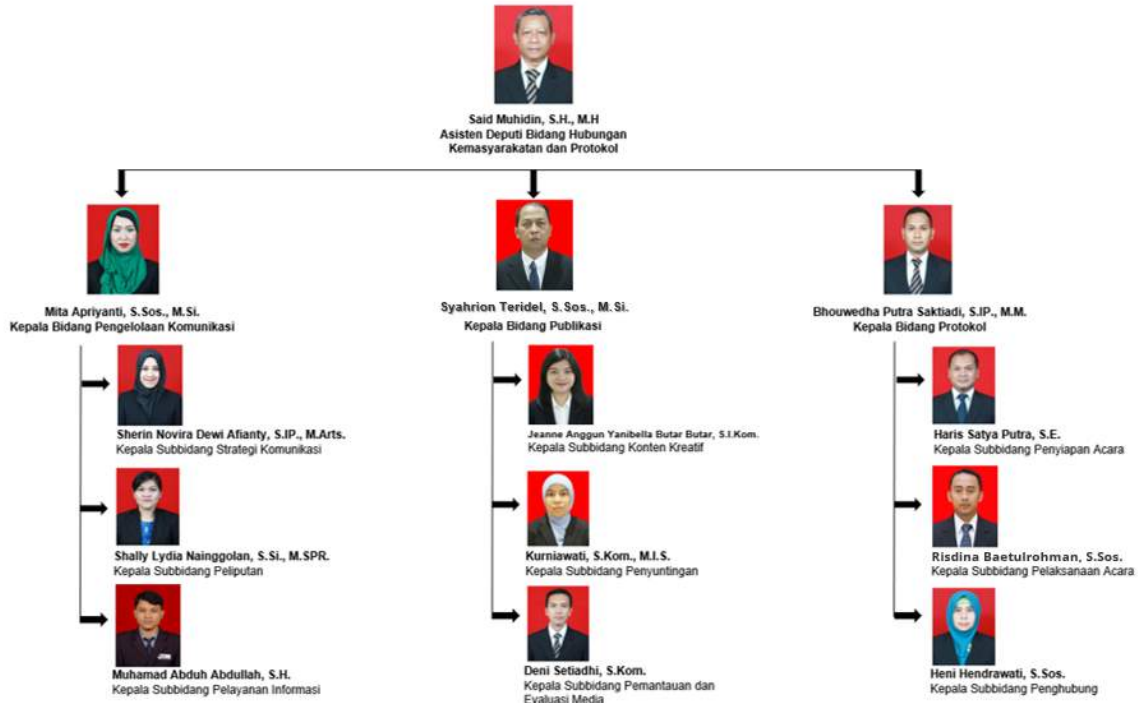
Berdasarkan Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet, Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol, terdiri atas 3 (tiga) bidang dan 9 (sembilan) subbidang, yaitu:

1. Bidang Pengelolaan Komunikasi, terdiri atas:
  - a. Subbidang Strategi Komunikasi;
  - b. Subbidang Peliputan;
  - c. Subbidang Pelayanan Informasi.
2. Bidang Publikasi, terdiri atas:
  - a. Subbidang Konten Kreatif;
  - b. Subbidang Penyuntingan;
  - c. Subbidang Pemantauan dan Evaluasi Media.
3. Bidang Protokol, terdiri atas:
  - a. Subbidang Penyiapan Acara;
  - b. Subbidang Pelaksanaan Acara;
  - c. Subbidang Penghubung.



Berikut struktur organisasi Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol:

**Gambar 1**  
**Struktur Organisasi Asdep Humas dan Protokol**



## B. Tinjauan Pustaka.

### 1. Kepuasan Masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270), yaitu: *"without costumers, the service firm has no reason to exist"*.

Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511):

*"Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses"*. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat.

Menurut Mendelsohn (1998, p.42) ada 2 (dua) keuntungan bagi badan usaha dengan adanya kepuasan masyarakat, yaitu:

*"First, retaining customers is less expensive than acquiring new ones. Second, increasing competition in the form of product, organizations, and distributing outlets means fierce pressure for costumers. And costumners satisfaction is viable strategy to maintain market share against the competitions"*.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan.

Menurut Dulka (1994; 41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas:

- a. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
- b. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- c. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- d. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- e. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
- f. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
- g. *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Kemudian, *attribute related to service* meliputi:

- a. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
- b. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
- c. *Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan-keluhan atau pengaduan.
- d. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

Selanjutnya, *attributes related to the purchase* meliputi:

- e. *Courtesy* adalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai.
- f. *Communication* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan.
- g. *Ease or convenience of acquisition* adalah kemudahan yang diberikan oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang ditawarkan.
- h. *Company reputation* adalah baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat.
- i. *Company competence* adalah baik-tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat.

## 2. Kualitas Pelayanan Publik.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan berkelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan/cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar;
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu berAC, kebersihan dan lain-lain.

Merespon kualitas pelayanan publik, tidak lepas dari dimensi mutu kesehatan. Mutu merupakan fenomena yang komprehensif dan *multifaceted*. Menurut Lori Di Prete Brown dalam bukunya *Quality Assurance of Health Care in Developing Countries* yang dikutip oleh Djoko Wijono, kegiatan menjaga mutu dapat menyangkut dimensi berikut:

- a. Kompetensi Teknis.

Kompetensi teknis terkait dengan keterampilan, kemampuan, penampilan petugas dan staf pendukung. Kompetensi teknis berhubungan dengan bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal dapat dipertanggungjawabkan atau diandalkan (*dependability*), ketepatan (*accuracy*), ketahanan uji (*reliability*) dan konsistensi (*consistency*).

b. Akses terhadap Pelayanan.

Pelayanan tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi, atau hambatan bahasa.

c. Efektivitas Kualitas.

Pelayanan tergantung dari efektivitas yang menyangkut norma pelayanan dan petunjuk teknis sesuai standar yang ada.

d. Hubungan antar manusia.

Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif, dan memberikan perhatian. Hubungan antar manusia yang kurang baik akan mengurangi efektivitas dan kompetensi pelayanan.

e. Efisiensi.

Pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal daripada memaksimalkan pelayanan yang terbaik dengan sumber daya yang dimiliki. Pelayanan kurang baik karena norma yang tidak efektif atau pelayanan yang salah harus dikurangi atau dihilangkan. Dengan cara ini kualitas dapat ditingkatkan sambil menekan biaya.

f. Kelangsungan Pelayanan.

Masyarakat akan menerima pelayanan yang lengkap yang dibutuhkan (termasuk rujukan) tanpa interupsi, berhenti atau mengulangi prosedur yang tidak perlu. Masyarakat harus mempunyai akses terhadap pelayanan rutin dan preventif yang diberikan oleh petugas layanan. Masyarakat juga mempunyai akses layanan dan menyelesaikan pelayanan lanjutan yang diperlukan.

g. Keamanan.

Mengurangi risiko atau bahaya yang berkaitan dengan pelayanan.

h. Kenyamanan dan Kenikmatan.

Dalam dimensi kenyamanan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan yang tidak berhubungan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

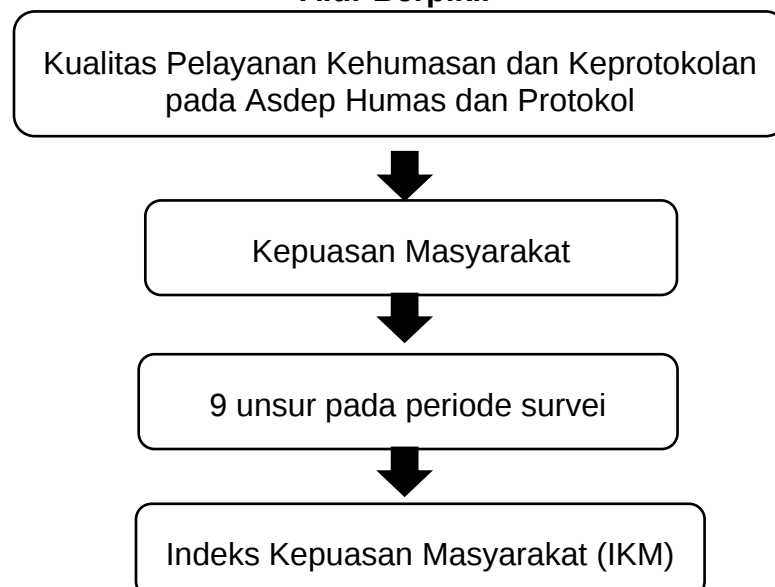
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, di mana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

### C. Kerangka Alur Berpikir.

Kerangka alur berpikir dalam SKM ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 2**  
**Alur Berpikir**



#### D. Layanan Kehumasan.

##### 1. Identitas Responden.

Sebelum mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau kepuasan pengguna terhadap Pelayanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, disajikan identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.

Responden yang di data dalam Survei Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, terdiri dari:

##### a. Jenis Kelamin.

**Tabel 3**  
**Responden Menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	
		f	%
1.	Laki-laki	7	54
2.	Perempuan	6	46
Jumlah		13	100

##### b. Umur/Usia.

**Tabel 4**  
**Responden Menurut Umur**

No.	Kelompok Umur/Usia	Jumlah	
		f	%
1.	≤ 20	0	0
2.	21 – 30	7	53,8
3.	31 – 40	5	38,5
4.	41 – 50	0	0
5.	51 – 60	1	7,7
6.	≥ 61	0	0
Jumlah		13	100

c. Pendidikan.

**Tabel 5**  
**Responden Menurut Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah	
		f	%
1.	SD	0	0
2.	SLTP	0	0
3.	SLTA	0	0
4.	S1	7	53,8
5.	S2	6	46,2
6.	S3	0	0
Jumlah		13	100

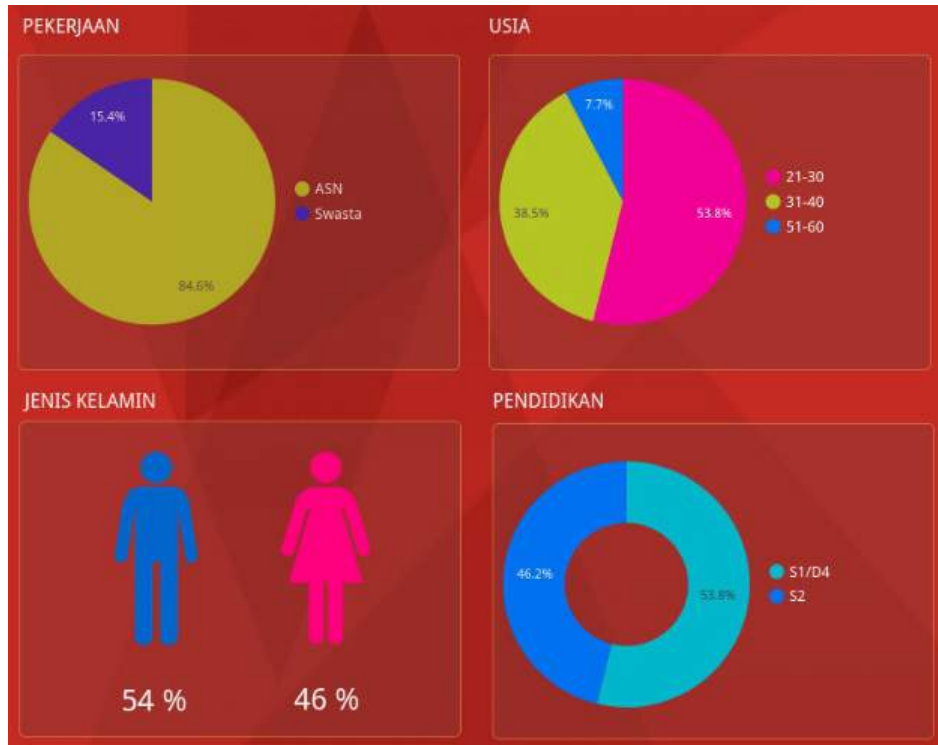
d. Pekerjaan.

**Tabel 6**  
**Responden Menurut Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah	
		f	%
1.	ASN	11	84,6
2.	TNI	0	0
3.	Polri	0	0
4.	Swasta	2	15,4
5.	Wirausaha	0	0
6.	Lainnya	0	0
Jumlah		13	100

Dari tabel di atas, responden Survei Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 3**  
**Responden Survei Kehumasan**



2. Nilai Kepuasan Per Unsur.

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang terbagi ke dalam 9 (sembilan) pertanyaan yang diajukan, dapat dilihat pada tabel sebagaimana terlampir.

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet adalah **3,79** dengan Mutu Pelayanan **A**, ini berarti kinerjanya **Sangat Baik**.

Berdasarkan rincian nilai kepuasan responden tersebut dapat dihitung nilai kepuasan untuk masing-masing unsur Pelayanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet. Nilai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:



**Tabel 7****Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Kehumasan**

<b>No.</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sebaran Item</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	3,61
2.	Prosedur Pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	3,77
3.	Waktu Pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3	3,77
4.	Biaya / Tarif	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5	3,85
6.	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	4
7.	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	7	4
8.	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8	3,77
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9	3,70

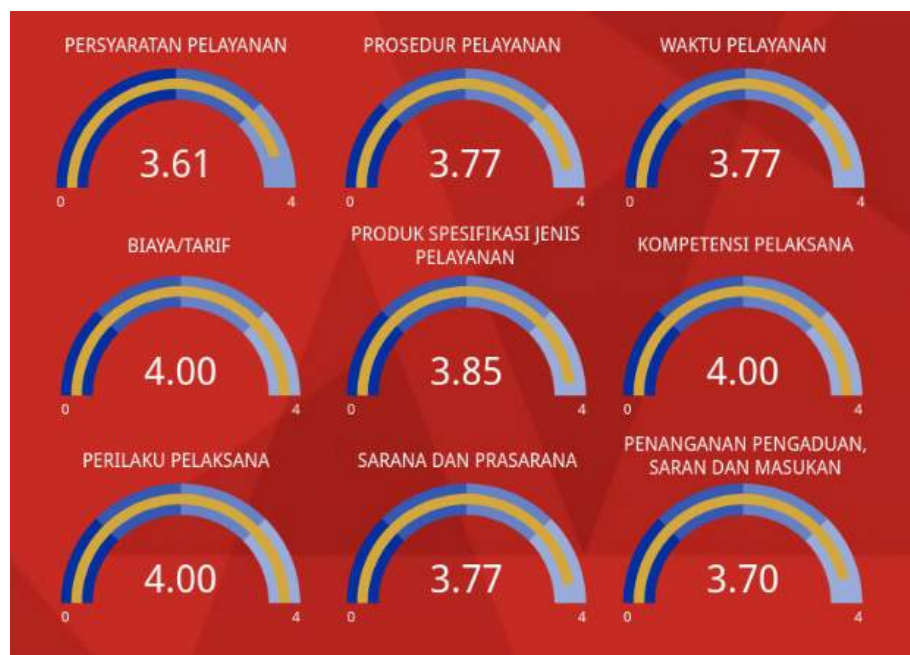
Nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan dikalikan penimbang 0,11 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut  $(3,61 \times 0,11) + (3,77 \times 0,11) + (3,77 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (3,85 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (3,77 \times 0,11) + (3,70 \times 0,11) = 3,79$ .

Sehingga diketahui nilai indeks Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet adalah **3,79**. Nilai IKM setelah dikonversi adalah Nilai Indeks x Nilai Dasar. Dalam survei ini diperoleh Nilai IKM setelah dikonversi sebagai berikut:

- ❑ Nilai IKM Setelah dikonversi =  $3,79 \times 25 = \mathbf{94,77}$ .
- ❑ Mutu Pelayanan = **A**.
- ❑ Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**.

Untuk menggambarkan nilai per unsur Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4**  
**Nilai per unsur Layanan Kehumasan**



Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa dari 9 (sembilan) unsur yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, semua nilai per unsur (U1-U9) nilainya di atas 3.

**Sebagian besar responden memberi penilaian baik pada kualitas Pelayanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet**

## E. Layanan Keprotokolan.

### 1. Identitas Responden.

Sebelum mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau kepuasan pengguna terhadap Layanan Keprotokolan pada Asisten Deputi Bidang Hubungan Masyarakat, disajikan identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.

Responden yang di data dalam Survei Keprotokolan, terdiri dari:

#### a. Jenis Kelamin.

**Tabel 8**  
**Responden Menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	
		f	%
1.	Laki-laki	11	85
2.	Perempuan	2	15
Jumlah		13	100

#### b. Umur/Usia.

**Tabel 9**  
**Responden Menurut Umur**

No.	Kelompok Umur/Usia	Jumlah	
		f	%
1.	≤ 20	0	0
2.	21 – 30	3	23
3.	31 – 40	8	62
4.	41 – 50	2	15
5.	51 – 60	0	0
6.	≥ 61	0	0
Jumlah		13	100

c. Pendidikan.

**Tabel 10**  
**Responden Menurut Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah	
		f	%
1.	SD	0	0
2.	SLTP	0	0
3.	SLTA	3	23
4.	S1	8	62
5.	S2	2	15
6.	S3	0	0
Jumlah		13	100

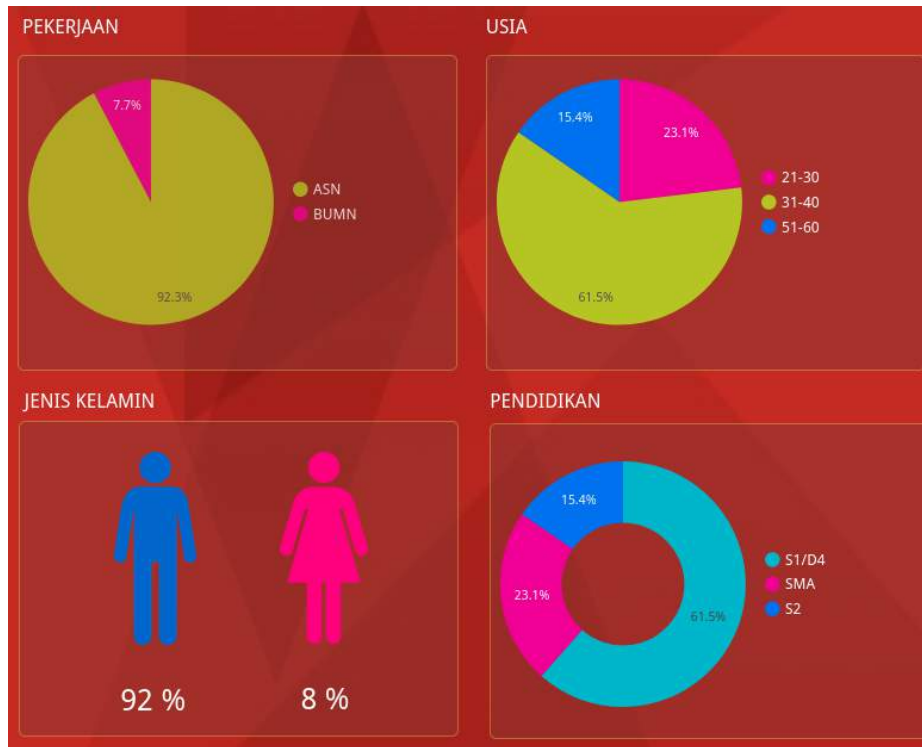
d. Pekerjaan.

**Tabel 11**  
**Responden Menurut Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah	
		f	%
1.	ASN	12	92
2.	TNI	0	0
3.	Polri	0	0
4.	Swasta/BUMN	1	8
5.	Wirausaha	0	0
6.	Lainnya	0	0
Jumlah		13	100

Dari tabel di atas, responden Survei Keprotokolan dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 5**  
**Responden Survei Keprotokolan**



2. Nilai Kepuasan Per Unsur.

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Keprotokolan, diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang terbagi ke dalam 9 (sembilan) pertanyaan yang diajukan, dapat dilihat pada tabel sebagaimana terlampir.

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Keprotokolan adalah **3,9** dengan Mutu Pelayanan **A**, ini berarti kinerjanya **Sangat Baik**.

Berdasarkan rincian nilai kepuasan responden tersebut dapat dihitung nilai kepuasan untuk masing-masing unsur Pelayanan Keprotokolan. Nilai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 12**  
**Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Keprotokolan**

<b>No.</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sebaran Item</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	3,92
2.	Prosedur Pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	3,92
3.	Waktu Pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3	3,85
4.	Biaya / Tarif	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4	4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5	4
6.	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	4
7.	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	7	4
8.	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8	4
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9	3,8

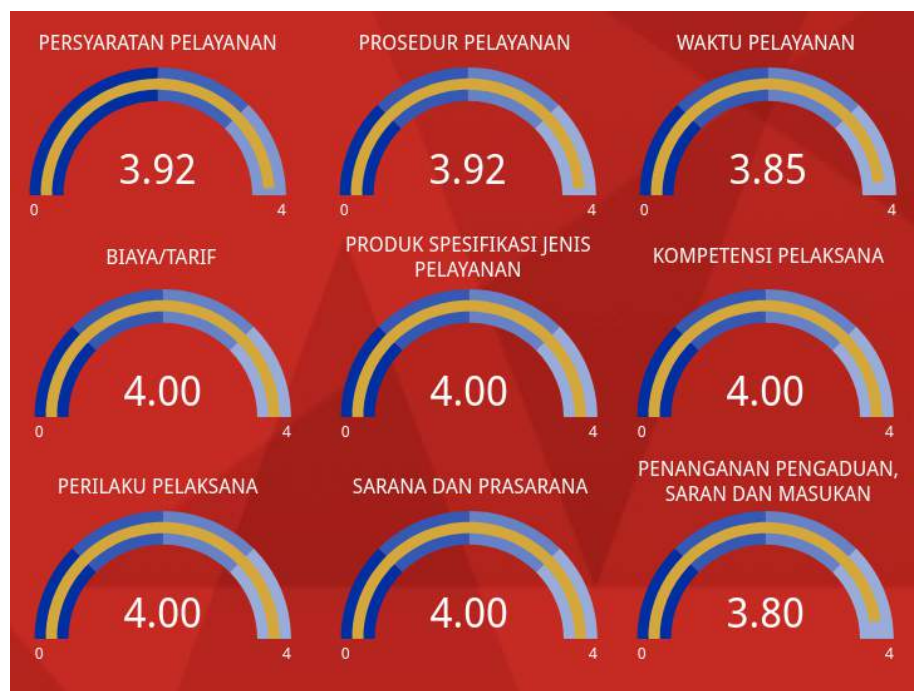
Nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan dikalikan penimbang 0,11 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut  $(3,92 \times 0,11) + (3,92 \times 0,11) + (3,85 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,80 \times 0,11) = 3,901$ .

Sehingga diketahui nilai indeks layanan keprotokolan adalah **3,901**. Nilai IKM setelah dikonversi adalah Nilai IKM Setelah dikonversi adalah Nilai Indeks x Nilai Dasar. Dalam survei ini diperoleh Nilai IKM setelah dikonversi sebagai berikut:

- ❑ Nilai IKM Setelah dikonversi =  $3,901 \times 25 = 97,52$ .
- ❑ Mutu Pelayanan = **A**.
- ❑ Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**.

Untuk menggambarkan nilai per unsur Layanan Keprotokolan, dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 6**  
**Nilai per unsur Layanan Keprotokolan**



Pada grafik di atas dapat dilihat bahwa dari 9 (sembilan) unsur yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Keprotokolan, semua nilai per unsur (U1-U9) nilainya di atas 3 bahkan rata-rata 4.

**Sebagian besar responden memberi penilaian baik pada kualitas Pelayanan Keprotokolan**

## F. Analisis Data Kuesioner.

1. Pada Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, memiliki nilai rata-rata unsur layanan sebesar **3,79**, yang berarti secara rata-rata memiliki tingkat layanan konversi **Sangat Baik**. Namun, jika ditilik dari unsur per unsur layanan ada sisi yang perlu dipertahankan dan ada unsur yang perlu ditingkatkan.
2. Pada Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, unsur Biaya/Tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), dan Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai rata-rata **4,00** menjadi unsur nilai tertinggi karena memang tidak ada biaya dalam pelayanannya serta Pelaksana Layanan yang kompeten dan memiliki perilaku yang baik dalam memberikan Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet. Hal ini menjadi keunggulan Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol dan perlu dipertahankan.
3. Pada Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, dibanding dengan layanan lainnya ada unsur pelayanan yang mendapatkan nilai rendah meskipun masih berkategori **Sangat Baik**, yaitu unsur Persyaratan Pelayanan (U1). Meskipun bukan sebagai kelemahan, unsur ini perlu mendapatkan penanganan perbaikan prioritas dibanding unsur lainnya.
4. Pada Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian (U3) perlu lebih dipercepat lagi misalnya dengan peningkatan kapasitas Sumber Daya Aparatur, penambahan peralatan kerja dengan memanfaatkan layanan teknologi informasi terkini, sampai kemungkinan untuk menambah aparatur. Hal ini ada responden yang juga memberikan saran untuk menambah aparatur.
5. Pada unsur yang lain Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, seperti Prosedur Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan meskipun sudah berada dalam kategori **Sangat Baik** juga perlu ditingkatkan karena potensinya sangat mungkin untuk ditingkatkan. Hal ini didasarkan pada masukan dan saran responden pada kolom saran yang tertulis pada kuesioner banyak responden yang memberikan apresiasi.
6. Pada Layanan Keprotokolan, memiliki nilai rata-rata unsur layanan sebesar **3,901** yang berarti secara rata-rata memiliki tingkat layanan konversi **Sangat Baik**. Namun, jika ditilik dari unsur per unsur layanan, ada sisi yang perlu dipertahankan dan ada unsur yang perlu ditingkatkan.
7. Pada Layanan Keprotokolan, unsur Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), dan Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai rata-rata **4,00** menjadi unsur nilai tertinggi, yang berarti Pelayanan Keprotokolan dinilai responden sangat baik. Hal ini menjadi keunggulan Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol dan perlu dipertahankan.



8. Pada Layanan Keprotokolan, ada unsur pelayanan yang berada pada nilai lebih rendah dibanding unsur pelayanan lain meskipun masih dalam kategori **Sangat Baik** yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) yang berarti Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol harus memperbaiki dan melengkapi berbagai sarana pengaduan masyarakat dengan dukungan teknologi informasi terkini dan respons yang cepat terhadap berbagai pengaduan yang disampaikan.
9. Pada Layanan Keprotokolan, unsur lain yang perlu ditingkatkan meskipun masih berkategori **Sangat Baik** adalah unsur Kecepatan Waktu (U3), mengingat masyarakat perlu akses dan pelayanan yang cepat namun tetap mengedepankan layanan terbaik.
10. Pada kolom saran masukan pada kuesioner, secara umum mengapresiasi Layanan Keprotokolan. Namun, ada yang selaras dengan peningkatan unsur waktu penyelesaian yakni ada saran untuk meningkatkan kualitas personel melalui pendidikan dan pelatihan keprotokolan secara berkala.
11. Meskipun rata-rata unsur Layanan Keprotolan sudah berada dalam kategori **Sangat Baik** namun ada beberapa unsur yang perlu ditingkatkan lagi karena potensinya sangat mungkin untuk ditingkatkan. Hal ini didasarkan pada masukan dan saran responden pada kolom saran masukan yang tertulis pada kuesioner banyak responden yang memberikan apresiasi.

## BAB III

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN.

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni 2021 pada 13 (tiga belas) responden survei adalah **3,79**, ini berarti setelah dikonversikan nilainya **94,77** dengan mutu pelayanan **A** serta kinerja unit layanannya **Sangat Baik**. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Layanan Keprotokolan yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni 2021 pada 13 (tiga belas) responden survei adalah **3,901**, ini berarti setelah dikonversikan nilainya **97,52** dengan mutu pelayanan **A** serta kinerja unit layanannya **Sangat Baik**.
2. Rata-rata unsur pada Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet serta Layanan Keprotokolan memiliki kinerja yang **Sangat Baik** dan ini menjadi keunggulan bagi Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol. Namun, terdapat unsur layanan lainnya juga walaupun secara umum berkategori **Sangat Baik**, masih dimungkinkan untuk ditingkatkan lagi.

#### B. SARAN.

1. Memperbaiki unsur layanan yang nilai rata-ratanya paling rendah yaitu Persyaratan Pelayanan (U1) pada Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet, yang berarti Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol harus memperbaiki kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan.
2. Memperbaiki unsur layanan yang nilai rata-ratanya paling rendah yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9), yang berarti Asisten Deputi Bidang Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol harus memperbaiki dan melengkapi berbagai sarana pengaduan masyarakat dengan dukungan teknologi informasi terkini dan respons yang cepat terhadap berbagai pengaduan yang disampaikan.

## Daftar Pustaka

- Arikunto, S., *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek) Edisi Revisi V*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002).
- Dulka, Alan, *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*, (NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois, 1994).
- Martin Mendelsohn, *Franchising: Petunjuk Praktis Bagi Franchisor dan Franchisee*, (Jakarta: Pustaka Binaman Perssindo, 1998).
- Mote, Frederik, *Jurnal Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep, Semarang*, (Semarang, 2008)
- Mowen, J.C, "*Customer Behaviour*", (Printice Hall Inc., New Jersey: 1995).
- Republik Indonesia, 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038).
- Republik Indonesia, 2017, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).
- Republik Indonesia, 2020, *Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2020 tentang Sekretariat Kabinet*.
- Republik Indonesia, 2020, *Peraturan Sekretaris Kabinet Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet*.
- Soehartono, Irawan, *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial lain*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007).
- Zeithaml V A, Parasuraman A, Berry LL., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, (New York: The Free Press, 1990).

**Lampiran:**

1. **Kuesioner Survei Layanan Kehumasan terkait Permohonan Hasil Peliputan Kegiatan Kabinet dan Sekretariat Kabinet.**



## 2. Kuesioner Survei Layanan Keprotokolan.

*Kuesioner Survei Layanan Keprotokolan  
Sekretariat Kabinet RI*



Kontak Pengaduan : 08119103387