

# LAPORAN HASIL KAJIAN ANALISIS PMPRB



Kementerian Koordinator Bidang  
Pembangunan Manusia dan Kebudayaan  
Republik Indonesia

**2018**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, hidayah, dan taufik-NYA, sehingga kami dapat menyelesaikan dengan baik **penghitungan Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi dari hasil Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi** di Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK) Republik Indonesia Tahun 2018.

Seperti telah diketahui bersama, bahwa tujuan Reformasi Birokrasi (RB) adalah "menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara".

Untuk memenuhi tujuan RB di Kemenko PMK, yaitu; (i) terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme dan (ii) meningkatnya kualitas pelayanan koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian (KSP), maka Kemenko PMK harus memiliki tanggung jawab terhadap pemenuhan kebutuhan kementerian/lembaga (K/L) secara berkesinambungan melalui peningkatan kualitas pelayanan KSP agar kepuasan pelayanan dapat terwujud dengan baik.

Guna mengevaluasi kualitas pelayanan KSP di Kemenko PMK, kami telah menyelenggarakan pelaksanaan Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi. Adapun tujuan dari survei tersebut adalah: (i) Mengukur kualitas pelayanan (KSP); (ii) mengukur perilaku korupsi; dan (iii) Menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan (KSP). Survei ini menghasilkan **Indeks Kualitas Pelayanan (IKP), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan Indeks Kepuasan Stakeholder (IKS).**

Buku laporan survei ini disusun sebagai bentuk pertanggung jawaban pelaksanaan kegiatan di Kemenko PMK. Buku ini berisikan hasil penghitungan Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), sementara untuk Indeks Kepuasan Stakeholder (IKS) disajikan secara terpisah.

Semoga indikator yang dihasilkan dapat bermanfaat untuk rekomendasi kebijakan, dan sebagai bahan evaluasi kegiatan selanjutnya.

Kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan laporan ini. Kami menyadari bahwa hasil pekerjaan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan, guna perbaikan pelaksanaan pekerjaan di masa mendatang.

Jakarta, Desember 2018

ttd

Cecep Juliansyah Abbas

## DAFTAR ISI

### **KATA PENGANTAR, 1**

### **DAFTAR ISI, 3**

#### **I. PENDAHULUAN, 4**

- 1.1 Latar Belakang, 4
- 1.2 Dasar Hukum, 5
- 1.3 Tujuan dan Manfaat, 6
- 1.4 Landasan Teori, 6
- 1.5 Metode Analisis, 8
- 1.6 Objek Penilaian, 14
- 1.7 Realisasi Pengumpulan Data, 16

#### **II. IKP, *Gap Analysis*, dan IPAK, 18**

- 2.1 Umum, 18
- 2.2 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP), 22
- 2.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), 23
- 2.4 Analisis IKP dan IPAK, 24

#### **PELAYANAN KOORDINASI, SINKRONISASI, DAN PENGENDALIAN (KSP), 25**

- IKP KSP Kemenko PMK (Umum), 27
- IPAK KSP Kemenko PMK (Umum), 38
- IKP KSP Deputy Bid. Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana, 40
- IPAK KSP Deputy Bid. Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana, 52
- IKP KSP Deputy Bid. Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial, 55
- IPAK KSP Deputy Bid. Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial, 67
- IKP KSP Deputy Bid. Koordinasi Peningkatan Kesehatan, 69
- IPAK KSP Deputy Bid. Koordinasi Peningkatan Kesehatan, 80
- IKP KSP Deputy Bid. Koordinasi Pendidikan dan Agama, 82
- IPAK KSP Deputy Bid. Koordinasi Pendidikan dan Agama, 94
- IKP KSP Deputy Bid. Koordinasi Kebudayaan, 96
- IPAK KSP Deputy Bid. Koordinasi Kebudayaan, 108
- IKP KSP Deputy Bid. Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak, 110
- IPAK KSP Deputy Bid. Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak, 123
- IKP KSP Deputy Bid. Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan, 125
- IPAK KSP Deputy Bid. Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan, 138
- IKP KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN), 141
- IPAK KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN), 153

#### **III. KESIMPULAN DAN SARAN, 156**

- 3.1 Kesimpulan, 156
- 3.2 Saran, 159

#### **LAMPIRAN, 160**

- Lampiran Tabel, 161
- Lampiran Kuesioner, 163

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh karena itu, setiap instansi/lembaga/institusi diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur prinsip-prinsip pelayanan yang baik.

Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK) Republik Indonesia merupakan kementerian yang memberikan pelayanan **Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi** terhadap kementerian/lembaga di bawah koordinasinya. Tugas dan tanggung jawab pelayanan KSP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kemenko PMK telah melakukan **Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi** Tahun 2018 di kementerian/lembaga sebagai bahan evaluasi guna mengetahui capaian kinerja yang tersusun dalam indikator kinerja pelayanan KSP. Indikator kinerja tersebut sekurang-kurangnya dapat menjadi indikator masukan, keluaran, dan hasil/ manfaat.

Survei tersebut dilaksanakan demi peningkatan kualitas pelayanan KSP terhadap seluruh stakeholder kementerian/lembaga Kemenko PMK, sehingga pada akhirnya, kepuasan pelayanan KSP dapat diwujudkan. Selain itu, survei tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan layanan KSP dalam rangka meningkatkan kualitas layanan serta memberikan pelayanan yang lebih baik.

Kemenko PMK merupakan kementerian yang memberikan pelayanan KSP terhadap kementerian/lembaga yang berada di bawah koordinasinya. Tugas

dan tanggung jawab pelayanan KSP di Kemenko PMK sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kemenko PMK merasa perlu melakukan survei sebagai bahan evaluasi guna mengetahui capaian kinerja yang tersusun dalam indikator kinerja pelayanan KSP. Indikator kinerja tersebut sekurang-kurangnya dapat menjadi indikator masukan, keluaran, dan hasil/ manfaat.

Survei yang dilakukan oleh Kemenko PMK pada tahun 2018 ini yaitu **Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi** dilaksanakan demi peningkatan kualitas pelayanan KSP, sehingga pada akhirnya, kepuasan Stakeholder kementerian/lembaga yang berada di bawah koordinasinya dapat diwujudkan.

Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi adalah survei yang dilakukan dan dirancang oleh Kemenko PMK untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan layanan KSP dalam rangka meningkatkan kualitas layanan serta memberikan pelayanan yang lebih baik. Survei ini sudah dilakukan sejak tahun 2016 dan dilakukan di lokus kementerian/lembaga di Jakarta.

## **1.2 Dasar Hukum**

Dasar hukum yang melandasi pelaksanaan Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi adalah:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- c. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;

- d. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- e. Peraturan MenPANRB Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah;
- f. Peraturan MenPANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan MenPANRB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik

### **1.3 Tujuan dan Manfaat**

Secara umum, tujuan pelaksanaan survei adalah mendapatkan bahan evaluasi dari pelayanan KSP sebagai pendukung peningkatan kualitas pelayanan KSP. Selain itu, pelaksanaan survei juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan KSP. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik.

Hasil survei dapat dimanfaatkan oleh Kemenko PMK untuk mengidentifikasi beberapa isu antara lain: (1) Segmentasi, (2) Tingkat kepuasan layanan KSP, (3) Persepsi anti korupsi dan (4) Prioritas peningkatan pelayanan.

### **1.4 Landasan Teori**

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Tahun 2018 didasarkan pada faktor kepuasan pelayanan.

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat

memberikan pelayanan prima. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pemberi layanan.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Unsur daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk layanan yang tidak diketahui pengguna layanan. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu terlaksananya pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Assurances* (jaminan)

Unsur jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

e. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

## 1.5 Metode Analisis

Metodologi pengumpulan data tidak lagi dijelaskan pada buku ini, karena sudah dijelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, akan dijelaskan metode analisis yang digunakan.

Hasil survei dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang (*cross-tab analysis*), analisis gap (*gap analysis*), dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data hasil survei dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengguna layanan KSP, Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

a. Analisis Tabulasi Silang (*cross-tab analysis*)

Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan antar dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Tahun 2018 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil pengguna layanan KSP maupun masalah lainnya.

b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

*Gap analysis* adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan KSP dengan kinerja pelayanan KSP yang diberikan oleh unit

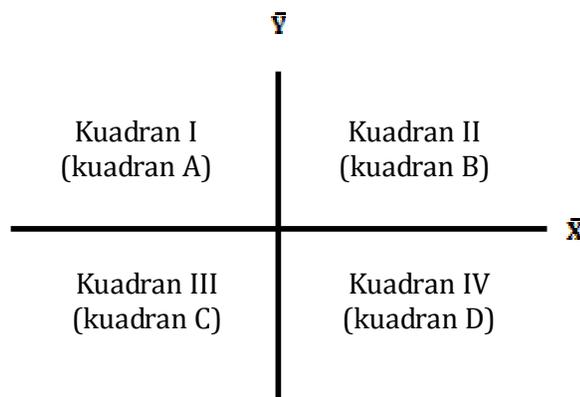
pelayanan yang bersangkutan. Pada *gap analysis*, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja layanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*).

Diagram *Cartesius* digunakan untuk menggambarkan hubungan antara rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, rata-rata tingkat kepentingan dilambangkan dengan  $\bar{Y}$  dan rata-rata tingkat kepuasan dilambangkan dengan  $\bar{X}$ .



Gambar 1.1. Kuadran Cartesius

Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran pertama (kuadran A), “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah daripada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.

Kinerja dari indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari indikator yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran kedua (kuadran B), “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja unit pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.

Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pemangku kepentingan/pengguna layanan.

- Kuadran ketiga (kuadran C), “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*).

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/ pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran keempat (kuadran D), “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting.

Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

### **Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)**

Indeks IKP dan IPAK ini digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan terhadap layanan KSP, merupakan proksi untuk indeks kepuasan layanan. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan antara harapan dan kinerja. Aspek yang akan dihitung yaitu kualitas pelayanan. **Penghitungan IKP dilakukan terhadap 38 variabel dan IPAK menggunakan 9 variabel untuk persepsi anti korupsi.** Penilaian pengguna layanan terhadap unit pelayanan menggunakan skala *likert* 1 sampai 6, namun juga dikonversikan ke skala *likert* 1 sampai 4. Berikut ini rumusan untuk penghitungan indeks, dalam hal ini ncontoh yang diberikan adalah penghitungan IKP.

Indeks Harapan Gabungan dihitung dengan rumus:

$$IH = \frac{\sum \bar{h}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan:

$\bar{h}_i$  = rata-rata tingkat kepentingan pada atribut ke- $i$

$B_i$  = penimbang atribut faktor ke- $i$

Indeks Kinerja Gabungan dihitung dengan rumus:

$$IK = \frac{\sum \bar{k}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan:

$\bar{k}_i$  = rata-rata nilai kinerja pada atribut ke- $i$

$B_i$  = penimbang atribut faktor ke- $i$

Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) dihitung dengan rumus:

$$IKP = \frac{IK}{IH}$$

Penghitungan IKP menghasilkan nilai 1 sampai 6. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKP, hasil penghitungan tersebut dikonversikan ke nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IKP_k = \frac{IKP}{\text{skala maksimum penilaian persepsi}} \times 100$$

$$IKP_k = \frac{IKP}{6} \times 100$$

dengan:

IKP = nilai IKP yang sebelum dikonversi

IKP<sub>k</sub> = nilai IKP yang setelah dikonversi

Hasil konversi nilai IKP menjadi IKP<sub>k</sub> dapat dilihat pada Tabel 1.1. Pada pembahasan selanjutnya, IKP<sub>k</sub> akan disebut sebagai IKP.

Tabel 1.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kualitas Pelayanan
1	1.00 - 1.83	16.67 - 30.56	Sangat Tidak Memuaskan
2	1.84 - 2.67	30.57 - 44.44	Tidak Memuaskan
3	2.68 - 3.50	44.45 - 58.33	Kurang Memuaskan
4	3.51 - 4.33	58.34 - 72.22	Cukup Memuaskan
5	4.34 - 5.17	72.23 - 86.11	Memuaskan
6	5.18 - 6.00	86.12 - 100.00	Sangat Memuaskan

Untuk konversi dari *likert* 1 sampai 6 menjadi *likert* 1 sampai 4 adalah nilai persepsi 2 dan 3 pada *likert* 6 digabungkan mejadi nilai persepsi 2 pada *likert* 4, dan nilai persepsi 4 dan 5 pada *likert* 6 digabungkan menjadi nilai persepsi 3

pada *likert 4*, serta nilai persepsi 6 pada *likert 6* dikonversikan menjadi nilai persepsi 4 pada *likert 4*

Hasil konversi nilai IKP menjadi  $IKP_k$  pada skala *likert 4* dapat dilihat pada Tabel 1.2. Pada pembahasan selanjutnya,  $IKP_k$  akan disebut sebagai IKP.

Tabel 1.2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kualitas Pelayanan
1	1.00 - 1.75	16.67 - 37.50	Sangat Tidak Memuaskan
2	1.76 - 2.50	37.51 - 58.33	Tidak Memuaskan
3	2.51 - 3.25	58.34 - 79.17	Memuaskan
4	3.26 - 4.00	79.18 - 100.00	Sangat Memuaskan

## 1.6 Objek Penilaian

Objek penilaian bagi responden di kementerian/lembaga yang menjadi lokus survei ada sebanyak 8 (delapan) kedeputian/sekretariat setingkat eselon 1 dan 30 (tiga puluh) asisten deputy/kepala biro setingkat eselon 2 di Kemenko PMK, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.3 Daftar Nama Objek Penilaian Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi

<b>Deputi /Asdep</b>	
<b>Deputi 1</b>	
11	Asdep Konflik Sosial
12	Asdep Tanggap Cepat Bencana

<b>Deputi /Asdep</b>	
13	Asdep Penanganan Pasca Bencana
14	Asdep Pengurangan Resiko Bencana
<b>Deputi 2</b>	
21	Asisten Deputi Penanganan Kemiskinan
22	Asdep Kompensasi Sosial
23	Asdep Pemberdayaan Disabilitas Dan Lanjut Usia
24	Asdep Jaminan Sosial
<b>Deputi 3</b>	
31	Asdep Ketahanan Gizi KIA dan Kesling
32	Asisten Deputi Pelayanan Kesehatan
33	Asdep Pencegahan Dan Penanggulangan Penyakit
34	Asdep Kependudukan Dan Keluarga Berencana
<b>Deputi 4</b>	
41	Asdep Pendidikan Menengah dan Keterampilan Bekerja
42	Asdep Pembinaan Umat Beragama, Pendidikan Agama dan Keagamaan
43	Asdep Pemberdayaan dan Kerukunan Umat Beragama
44	Asdep Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, Pendidikan Menengah
45	Asdep Pendidikan Tinggi Dan Pemanfaatan Iptek
<b>Deputi 5</b>	
51	Asisten Deputi Keolahragaan
52	Asdep Nilai Kreativitas Budaya
53	Asdep Warisan Budaya
54	Asdep Kepemudaan
<b>Deputi 6</b>	
61	Asdep Pemenuhan Hak Dan Perlindungan Perempuan
62	Asdep Ketahanan Dan Kesejahteraan Keluarga
63	Asdep Pemenuhan Hak Dan Perlindungan Anak
64	Asdep Pemberdayaan Perempuan
<b>Deputi 7</b>	
71	Asdep Pemberdayaan Desa

<b>Deputi /Asdep</b>	
72	Asdep Pemberdayaan Masyarakat
73	Asdep Pemberdayaan Kawasan Perdesaan
74	Asdep Pemberdayaan Kawasan Strategis dan Khusus
<b>Sekretariat DJSN</b>	
80	Sekretariat Djsn

Analisis yang akan disajikan merupakan analisis di level kementerian, sementara untuk analisis ke deputian disajikan dalam bentuk lampiran.

### 1.7 Realisasi Pengumpulan Data

Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Tahun 2018 dilaksanakan oleh Kemenko PMK pada 47 lokus kementerian/lembaga di Jakarta. Pelaksanaan kegiatan survei secara keseluruhan berjalan dengan baik, dengan realisasi pengumpulan data sebanyak 710 responden.

Tabel 1.4 Target dan Realisasi

Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi

tahun	target	real	drop	clean	% masuk	% clean
2106	157	118	6	112	75.16%	71.34%
2017 <sup>1)</sup>	300	263	7	256	87.67%	85.33%
2017 <sup>2)</sup>	600	537	17	520	89.50%	86.67%
2018	875	716	6	<b>710</b>	<b>81.83%</b>	<b>81.14%</b>

1) April 2017

2) Oktober 2017

**Waktu pencacahan sama,  
yaitu Oktober–November, kecuali  
Survei April 2017**

Pembahasan segmentasi pengguna layanan KSP sudah dijelaskan pada buku sebelumnya, sehingga pada buku ini tidak lagi dijelaskan. Namun, untuk keterbandingan indikator IKP dan IPAK dengan tahun 2016, 2017 (April), dan 2017 (Oktober), harus menggunakan variabel yang sama, agar perkembangan pelayanan KSP dapat dijelaskan. Untuk itu, survei pada tahun 2018 (Oktober), yang menggunakan 38 variabel IKP dan 9 variabel IPAK diidentifikasi dengan pembentukan variabel IKP dan IPAK survei sebelumnya.

Dilihat dari *respon rate* pemasukan dokumen hasil pencacahan di lapangan, menunjukkan bahwa pendataan semakin baik. Kementerian/lembaga yang menjadi responden survei berusaha menjawab dengan sebenar-benarnya demi kemajuan pelayanan KSP di Kemenko PMK, ini dibuktikan dari bagian catatan yang banyak terisi.

Jumlah dokumen atau responden *clean* sebanyak 710 atau 81,14 % untuk selanjutnya digunakan sebagai dasar hitung untuk analisis IKP dan IPAK.

## II. IKP, *Gap Analysis* , dan IPAK

### 2.5 Umum

Pada bagian ini, secara umum akan dibahas mengenai kepuasan pengguna layanan, *gap analysis*, dan persepsi anti korupsi terhadap pelayanan KSP di Kemenko PMK menurut variabel atau atribut pelayanan serta variabel atau atribut persepsi anti korupsi. Unit analisis yang akan digunakan adalah pengguna layanan (orang).

Variabel atau atribut pelayanan dan persepsi anti korupsi terdapat 38 variabel untuk pelayanan dan 9 variabel untuk persepsi anti korupsi, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Variabel Aspek Pelayanan  
Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi,  
dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan  
Reformasi Birokrasi

No.	Variabel
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu
10	Program/kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan strategis

No.	Variabel
11	Persiapan dalam pelaksanaan program/kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia
16	Sarana pengaduan KKN tersedia
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) jelas
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam kesimpulan rapat
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan
27	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai
28	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai
29	Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman

No.	Variabel
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email
35	Kebijakan dan / atau program / kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK
36	Kebijakan dan / atau program / kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK
37	Kebijakan dan atau program / kegiatan hasil layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah
38	Kebijakan dan atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif

Terdapat 27 Variabel yang sama untuk komparasi hasil penghitungan IKP pada pelaksanaan survei tahun 2016, 2017 (April), 2017 (Oktober), dan 2018 (Oktober) yaitu:

1. Keamanan lingkungan pelayanan KSP --> 1 variabel
2. Kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan KSP --> 2 variabel
3. Kejelasan dan kesesuaian maklumat/janji pelayanan KSP --> 2 variabel
4. Kejelasan keberadaan petugas pelayanan KSP --> 1 variabel
5. Kejelasan, ketepatan, dan penyelesaian waktu pelayanan KSP --> 4 variabel
6. Kemudahan komunikasi dengan pegawai/ petugas melalui telepon/ faximile/ email --> 1 variabel
7. Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan KSP --> 2 variabel
8. Keselasan keberadaan penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/keluhan --> 1 variabel
9. Kesigapan pegawai/petugas pelayanan KSP --> 1 variabel
10. Keterampilan teknis dan administrasi pegawai/petugas --> 2 variabel

11. Keterbukaan dan kejelasan Informasi daftar produk/jasa dan jenis layanan KSP --> 2 variabel
12. Keterbukaan, kejelasan, dan kemudahan persyaratan pelayanan KSP --> 2 variabel
13. Keterbukaan, kejelasan, dan kesederhanaan dari informasi, alur dan prosedur pelayanan KSP --> 3 variabel
14. Ketersediaan dan kejelasan prosedur dari sarana pengaduan/ keluhan pelayanan KSP --> 3 variabel

Tabel 2.2 Variabel Aspek Integritas Pelayanan atau Persepsi Anti Korupsi Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi

No.	Variabel
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)

No.	Variabel
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/ barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi

Tabel 2.2 merupakan tabel variabel pemaknaan anti korupsi, dibuat dengan pertanyaan negatif, sehingga skor penilaian dibuat dengan nilai terbalik dari variabel pelayanan KSP.

*Gap analysis* adalah nilai dari membandingkan harapan stakholder dengan kualitas pelayanan KSP. Dalam *Gap analysis*, upaya perbaikan kualitas pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan bahkan jika perlu tidak ada kesenjangan yang terjadi pada kualitas pelayanan tahun berikutnya.

## 2.6 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)

Tahun	IKP (skala 4)		IKP (skala 6)	
	indeks	%	indeks	%
2106	3.16	79.10%		
2017 <sup>1)</sup>	3.22	80.53%	4.85	80.82%
2017 <sup>2)</sup>	3.25	81.25%	4.87	81.17%
2018	3.33	83.25%	5.13	85.50%

1) April 2017

2) Oktober 2017

hasil transformasi data  
dari skala 6 ke skala 4

Indeks IKP Kemenko PMK secara umum meningkat dari survei sebelumnya. Pada tahun 2016, indeks hanya dihitung berdasarkan skala *likert* 4, yaitu meningkat dari 3,16, menjadi 3,22 (April 2017), 3,25 (Oktober 2017), dan

3,33 (Oktober 2018), atau secara persentase dari 79,10% menjadi 80,53%, 81,25%, dan 83,25%.

Untukantisipasi adanya perubahan skala *likert* dari 4 menjadi 6 yang akan dilakukan Kementerian PANRB, maka Kemenko PMK kembali melakukan survei pada April 2017 dengan merubah skala 4 menjadi skala 6 di daftar pertanyaan atau kuesioner, akan tetapi untuk keterbandingan data dengan survei sebelumnya, maka dibuatkan konversi dari skala 6 ke skala 4.

Berdasarkan skala 6, Indeks IKP diperoleh 5,13 atau 85,50% dengan kategori " Memuaskan " (lihat tabel 1.1).

Untuk mengurai variabel pelayanan apa saja yang masih perlu menjadi perhatian agar ditingkatkan atau sudah baik, dilihat dari *proxy* persepsi *stakeholder* terhadap kualitas pelayanan KSP yang sudah dilakukan. Tabel berikut memetakan kesenjangan dari harapan *stakeholder* dan kualitas pelayan di Kemenko PMK.

### 2.7 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

tahun	IPAK (skala 4)		IPAK (skala 6)	
	indeks	%	indeks	%
2106	3.30	82,39%		
2017 <sup>1)</sup>	3.30	82.55%	5.11	85.21%
2017 <sup>2)</sup>	3.41	85.25%	5.11	85.21%
2018	3.51	87.75%	5.43	90.50%

1) April 2017

2) Oktober 2017

hasil transformasi data  
dari skala 6 ke skala 4

Tidak berbeda dengan IKP, untuk indeks IPAK juga mengalami peningkatan, berdasarkan skala *likert* 4, nilai pada tahun 2016 sampai dengan

tahun 2018 mengalami peningkatan dari 3,30 menjadi 3,51 atau dari 82,39% menjadi 87,75%.

## 2.8 Analisis IKP dan IPAK

Untuk penghitungan IKP dan IPAK dari 710 *stakeholder* (=responden), selanjutnya menggunakan skala *likert* 4. Selanjutnya, disajikan dalam bentuk tabel dan diagram :

1. Indeks IKP, baik dari sisi kualitas (*proxy* penilaian *stakeholder* terhadap pelayanan KSP) maupun dari sisi harapan *stakeholder*;
2. Persentase dari capaian kualitas pelayanan KSP, yaitu angka indeks (skala *likert* 4) dibagi 4 dikali 100%;
3. Gap (Kesenjangan), antara harapan *stakeholder* dengan nilai kualitas;
4. Kategori tingkat kepuasan *stakeholder*.

Untuk penghitungan IPAK, dengan menggunakan skala *likert* 4. Selanjutnya, disajikan:

1. Indeks IPAK, berdasarkan *proxy* penilaian *stakeholder*;
2. Persentase dari capaian kualitas pelayanan KSP dari sisi integritas, yaitu angka indeks (skala *likert* 4) dibagi 4 dikali 100%;
3. Kategori tingkat kepuasan *stakeholder*.

Menarik untuk diamati bahwa adanya kemungkinan variabel pelayanan memiliki *gap* yang tinggi yaitu harapan *stakeholder* terhadap pelayanan KSP jauh di atas kualitas atau kinerja pelayanan KSP, dan nilai kualitas atau kinerja pelayanan tersebut jauh di bawah nilai rata-rata. Variabel pelayanan tersebut dapat diidentifikasi dengan cara *matching* variabel yang memiliki nilai:

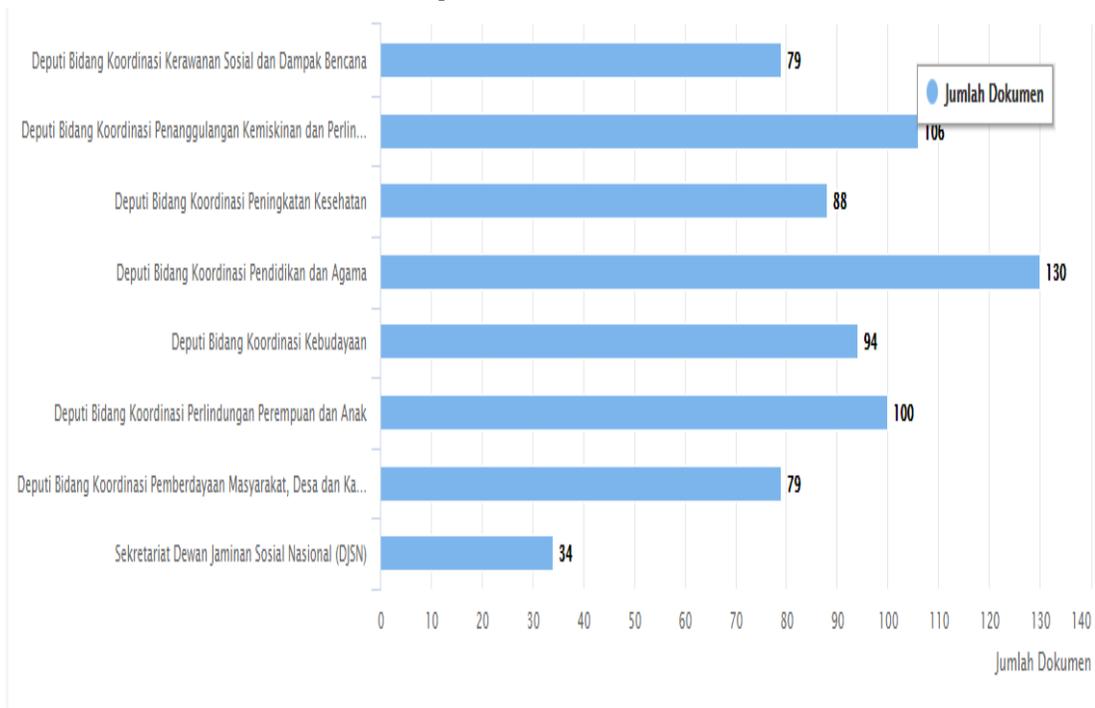
1. Nilai *gap* variabel pelayanan berada di atas nilai *gap* rata-rata
2. Nilai kualitas atau kinerja berada di bawah rata-rata

Analisis kuadran adalah menganalisis kepuasan pengguna layanan KSP atau *stakeholder* terhadap kinerja pelayanan berdasarkan variabel pelayanan. *Importance and Performance Analysis* (IPA) atau kuadran kartesius memetakan atribut pelayanan dalam 4 (empat) kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kepuasan (kinerja), sehingga dapat dianalisis prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan. Dalam IPA, upaya perbaikan kinerja dilakukan dalam rangka mencapai target nilai kinerja sesuai dengan rata-rata kinerja hasil penilaian *stakeholder* dan target nilai harapan sesuai dengan rata-rata harapan yang diinginkan *stakeholder*.

### **PELAYANAN KOORDINASI, SINKRONISASI, DAN PENGENDALIAN (KSP) KEMENKO PMK**

Dari 710 responden hasil pengukuran kualitas pelayanan KSP, memberikan hasil yang bervariasi di 8 (delapan) unit eselon I Kemenko PMK, seperti terlihat pada gambar dan tabel berikut:

Gambar 2.1 Jumlah Responden Survei Menurut Kedeputian di Kemenko PMK



Tabel 2.3 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Kedeputian/Unit Eselon I (Skala Likert 4)

Unit Kerja	Jumlah Responden	IKP	IPAK
Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana	79	3.33	3.52
Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial	106	3.35	3.52
Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan	88	3.30	3.48
Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama	130	3.29	3.47
Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan	94	3.37	3.58
Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak	100	3.35	3.48
Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan	79	3.35	3.5
Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN)	34	3.23	3.52
<b>Kemenko PMK</b>	<b>710</b>	<b>3.33</b>	<b>3.51</b>

Berdasarkan analisis jawaban pertanyaan kuesioner yang diajukan kepada pengguna layanan KSP, dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap upaya perbaikan pelayanan dan pencegahan praktek korupsi di Kemenko PMK adalah **sangat baik atau sangat memuaskan**.

Responden atau pengguna layanan KSP dalam analisis ini adalah seluruh pegawai eselon I, II, III, IV, dan staf/fungsional di kementerian/lembaga yang selalu berkoordinasi dengan Kemenko PMK.

Sebanyak 710 responden telah memberikan masukannya terhadap pelayanan KSP, penilaian berdasar unsur pelayanan dan petugas. Dari kedua unsur yang dinilai diperoleh nilai indeks sebesar 3,33 dengan kriteria nilai indeks indikator sebesar 83,25% atau persepsi memuaskan. Sementara untuk nilai persepsi anti korupsi mendapatkan nilai 3,51 atau 87,75% (sangat memuaskan).

Lebih lanjut, akan dibahas nilai Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di Kemenko PMK (secara umum) dan kedepujian berdasarkan variabel pembentuknya.

### **Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK (Umum)**

Tabel 2.4 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) Secara Umum  
Menurut Variabel Pelayanan KSP di Kemenko PMK  
(Skala Likert 4)

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.40	3.40	0.00	85.00%	Sangat Memuaskan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.36	3.35	0.01	84.00%	Sangat Memuaskan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.41	3.38	0.03	85.25%	Sangat Memuaskan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.39	3.39	0.00	84.75%	Sangat Memuaskan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.37	3.36	0.01	84.25%	Sangat Memuaskan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.36	3.35	0.01	84.00%	Sangat Memuaskan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.35	3.41	-0.06	83.75%	Sangat Memuaskan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.35	0.00	83.75%	Sangat Memuaskan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.33	3.40	-0.07	83.25%	Sangat Memuaskan

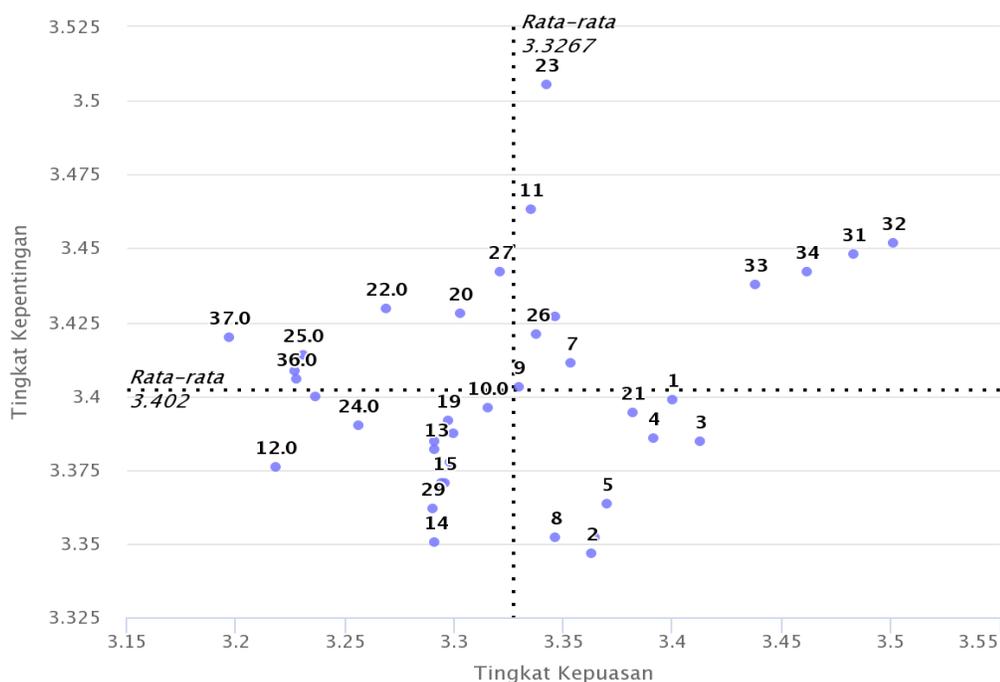
No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.32	3.40	-0.08	83.00%	Sangat Memuaskan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.34	3.46	-0.12	83.50%	Sangat Memuaskan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.22	3.38	-0.16	80.50%	Memuaskan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.29	3.38	-0.09	82.25%	Sangat Memuaskan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.29	3.35	-0.06	82.25%	Sangat Memuaskan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.30	3.37	-0.07	82.50%	Sangat Memuaskan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.30	3.39	-0.09	82.50%	Sangat Memuaskan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.30	3.38	-0.08	82.50%	Sangat Memuaskan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.29	3.37	-0.08	82.25%	Sangat Memuaskan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan	3.30	3.39	-0.09	82.50%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
	pelayanan (KSP) jelas					
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.30	3.43	-0.13	82.50%	Sangat Memuaskan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.38	3.39	-0.01	84.50%	Sangat Memuaskan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.27	3.43	-0.16	81.75%	Sangat Memuaskan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.34	3.51	-0.17	83.50%	Sangat Memuaskan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.26	3.39	-0.13	81.50%	Sangat Memuaskan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.23	3.41	-0.18	80.75%	Memuaskan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.34	3.42	-0.08	83.50%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.32	3.44	-0.12	83.00%	Sangat Memuaskan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.35	3.43	-0.08	83.75%	Sangat Memuaskan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.29	3.36	-0.07	82.25%	Sangat Memuaskan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.29	3.38	-0.09	82.25%	Sangat Memuaskan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.48	3.45	0.03	87.00%	Sangat Memuaskan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.50	3.45	0.05	87.50%	Sangat Memuaskan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.44	3.44	0.00	86.00%	Sangat Memuaskan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.46	3.44	0.02	86.50%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.23	3.41	-0.18	80.75%	Memuaskan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.23	3.41	-0.18	80.75%	Memuaskan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.20	3.42	-0.22	80.00%	Memuaskan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.24	3.40	-0.16	81.00%	Memuaskan
$\bar{X}$	<b>Rata-Rata</b>	<b>3.33</b>	<b>3.40</b>	<b>-0.08</b>	<b>83.25%</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

Gambar 2.2 Sebaran Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kepuasan di Kemenko PMK

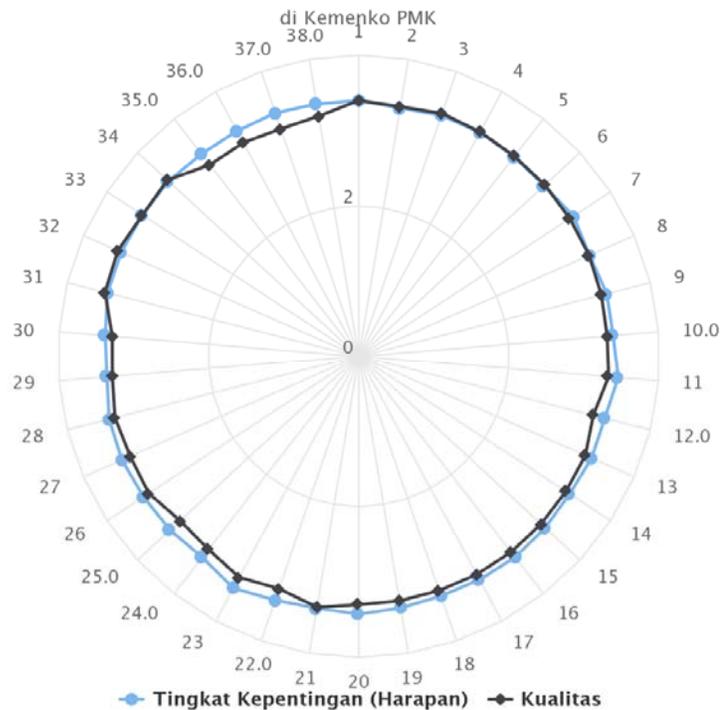


#### Analisis Diagram IPA

- **Kuadran I**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di bawah rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan prioritas perbaikan:
  1. Variabel 20 (Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN);
  2. Variabel 22 (Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan);
  3. Variabel 25 (Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat);
  4. variabel 27 (Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai);
  5. Variabel 36 (Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK);
  6. Variabel 37 Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah).
  
- **Kuadran II**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di atas rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan **pernyataan pertahankan prestasi kinerja**:
  1. Variabel 7 (Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu);
  2. Variabel 9 (Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu);
  3. Variabel 11 (Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana);

4. Variabel 23 (Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya);
5. Variabel 26 (Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan);
6. Variabel 31 (Lingkungan pelayanan (KSP) aman);
7. Variabel 32 (Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman);
8. Variabel 33 (Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan);
9. Variabel 34 (Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email).

Gambar 2.3 Spider Diagram Harapan dan Kepuasan (Kualitas) Pelayanan KSP di Kemenko PMK



**Analisis IKP KSP Kemenko PMK, variabel 1 sd 38 dan rata2 keseluruhan ( $\bar{x}$ ), merujuk pada interval skala Likert 4, bahwa:**

- 1 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP sama dengan harapan Stakeholder, yaitu sebesar 85 % atau indeks kualitas = 3.4 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4

- 2 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.25)%, yaitu sebesar 84 % atau indeks kualitas = 3.36 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35
- 3 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.75)%, yaitu sebesar 85.25 % atau indeks kualitas = 3.41 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 4 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP sama dengan harapan Stakeholder, yaitu sebesar 84.75 % atau indeks kualitas = 3.39 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 5 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Prosedur pelayanan (KSP) sederhana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.25)%, yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.36
- 6 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.25)%, yaitu sebesar 84 % atau indeks kualitas = 3.36 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35
- 7 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 8 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP sama dengan harapan Stakeholder, yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35
- 9 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.25 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- 10 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4

- 11 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.46
- 12 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.5 % atau indeks kualitas = 3.22 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 13 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.25 % atau indeks kualitas = 3.29 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 14 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.25 % atau indeks kualitas = 3.29 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35
- 15 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37
- 16 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Sarana pengaduan KKN tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 17 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 18 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Prosedur pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.25 % atau indeks kualitas = 3.29 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37
- 19 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat

Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39

- 20 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.43
- 21 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.5 % atau indeks kualitas = 3.38 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 22 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81.75 % atau indeks kualitas = 3.27 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.43
- 23 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.51
- 24 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81.5 % atau indeks kualitas = 3.26 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 25 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.75 % atau indeks kualitas = 3.23 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 26 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 27 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83 % atau

indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.44

- 28 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.43
- 29 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.25 % atau indeks kualitas = 3.29 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.36
- 30 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP), mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.25 % atau indeks kualitas = 3.29 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 31 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Lingkungan pelayanan (KSP) aman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.75)%, yaitu sebesar 87 % atau indeks kualitas = 3.48 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.45
- 32 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1.25)%, yaitu sebesar 87.5 % atau indeks kualitas = 3.5 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.45
- 33 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP sama dengan harapan Stakeholder, yaitu sebesar 86 % atau indeks kualitas = 3.44 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.44
- 34 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.5)%, yaitu sebesar 86.5 % atau indeks kualitas = 3.46 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.44
- 35 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.75 % atau indeks kualitas = 3.23 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41

- 36 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.75 % atau indeks kualitas = 3.23 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 37 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80 % atau indeks kualitas = 3.2 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 38 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81 % atau indeks kualitas = 3.24 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- $\bar{X}$  Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Kemenko PMK untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.88) % dari harapan Stakeholder, yaitu sebesar 83.25 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4

### Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) KSP Kemenko PMK (Umum)

Tabel 2.5 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)  
di Kemenko PMK (Secara Umum)  
(Skala Likert 4)

No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
b4_1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.43	85.67%	Sangat Memuaskan
b4_2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.47	86.76%	Sangat Memuaskan
b4_3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.49	87.15%	Sangat Memuaskan

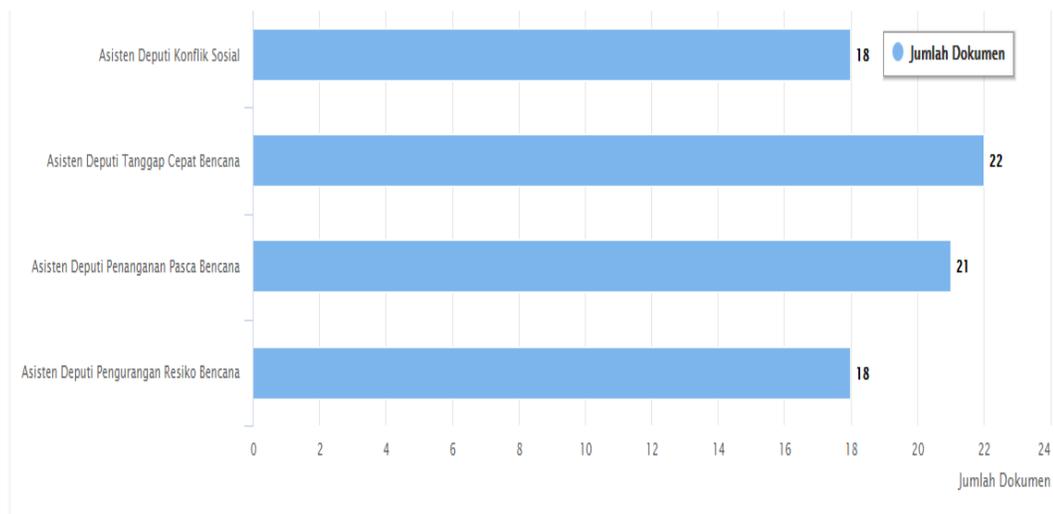
No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
B4_4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.47	86.87%	Sangat Memuaskan
B4_5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.54	88.52%	Sangat Memuaskan
B4_6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.57	89.33%	Sangat Memuaskan
B4_7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.56	89.01%	Sangat Memuaskan
B4_8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.49	87.32%	Sangat Memuaskan
B4_9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.52	88.10%	Sangat Memuaskan
<b>X̄</b>	<b>Rata-Rata</b>	<b>3.51</b>	<b>87.75%</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

- 1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Kemenko PMK untuk pernyataan Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN, mempunyai nilai 3.43 atau 85.67 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Kemenko PMK untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.47 atau 86.76 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Kemenko PMK untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.49 atau 87.15 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 4 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Kemenko PMK untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.47 atau 86.87 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

- 5 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Kemenko PMK untuk pernyataan Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.54 atau 88.52 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 6 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Kemenko PMK untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.57 atau 89.33 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 7 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Kemenko PMK untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.56 atau 89.01 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 8 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Kemenko PMK untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.49 atau 87.32 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 9 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Kemenko PMK untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi, mempunyai nilai 3.52 atau 88.1 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- $\bar{x}$  Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Kemenko PMK untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai 3.51 atau 87.75 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

### Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana

Gambar 2.4 Jumlah Responden Survei Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana Kemenko PMK



Tabel 2.6 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)  
Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana  
Menurut Variabel Pelayanan KSP  
(Skala Likert 4)

No	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.37	3.47	-0.10	84.25%	Sangat Memuaskan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.34	3.41	-0.07	83.50%	Sangat Memuaskan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.35	3.39	-0.04	83.75%	Sangat Memuaskan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.37	-0.02	83.75%	Sangat Memuaskan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.24	3.34	-0.10	81.00%	Memuaskan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.39	3.35	0.04	84.75%	Sangat Memuaskan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.43	3.35	0.08	85.75%	Sangat Memuaskan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.37	3.33	0.04	84.25%	Sangat Memuaskan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.35	3.35	0.00	83.75%	Sangat Memuaskan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.37	3.42	-0.05	84.25%	Sangat Memuaskan

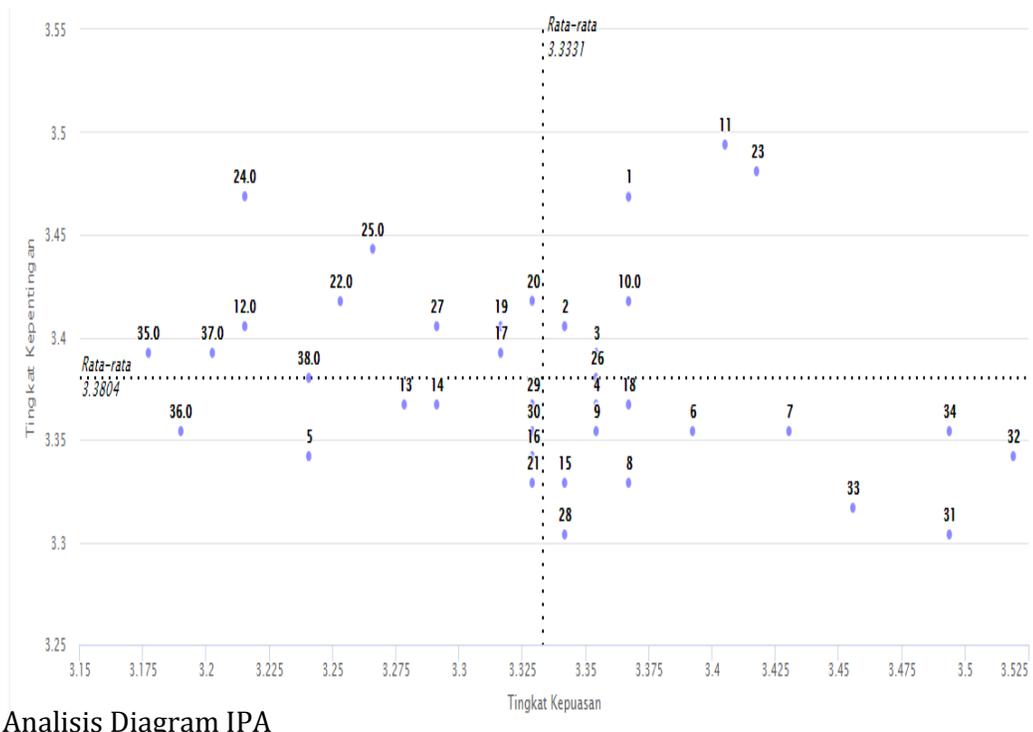
No	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.41	3.49	-0.08	85.25%	Sangat Memuaskan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.22	3.41	-0.19	80.50%	Memuaskan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.28	3.37	-0.09	82.00%	Sangat Memuaskan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.29	3.37	-0.08	82.25%	Sangat Memuaskan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.34	3.33	0.01	83.50%	Sangat Memuaskan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.33	3.34	-0.01	83.25%	Sangat Memuaskan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.32	3.39	-0.07	83.00%	Sangat Memuaskan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.37	3.37	0.00	84.25%	Sangat Memuaskan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.32	3.41	-0.09	83.00%	Sangat Memuaskan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.33	3.42	-0.09	83.25%	Sangat Memuaskan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.33	0.00	83.25%	Sangat Memuaskan

No	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.25	3.42	-0.17	81.25%	Memuaskan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.42	3.48	-0.06	85.50%	Sangat Memuaskan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.22	3.47	-0.25	80.50%	Memuaskan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.27	3.44	-0.17	81.75%	Sangat Memuaskan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.35	3.38	-0.03	83.75%	Sangat Memuaskan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.29	3.41	-0.12	82.25%	Sangat Memuaskan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman	3.34	3.30	0.04	83.50%	Sangat Memuaskan

No	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
	administrasi yang memadai					
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.37	-0.04	83.25%	Sangat Memuaskan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.33	3.35	-0.02	83.25%	Sangat Memuaskan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.49	3.30	0.19	87.25%	Sangat Memuaskan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.52	3.34	0.18	88.00%	Sangat Memuaskan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.46	3.32	0.14	86.50%	Sangat Memuaskan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.49	3.35	0.14	87.25%	Sangat Memuaskan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.18	3.39	-0.21	79.50%	Memuaskan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.19	3.35	-0.16	79.75%	Memuaskan

No	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.20	3.39	-0.19	80.00%	Memuaskan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.24	3.38	-0.14	81.00%	Memuaskan
$\bar{X}$	<b>Rata-Rata</b>	<b>3.33</b>	<b>3.38</b>	<b>-0.05</b>	<b>83.34%</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

Gambar 2.5 Sebaran Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kepuasan di Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana



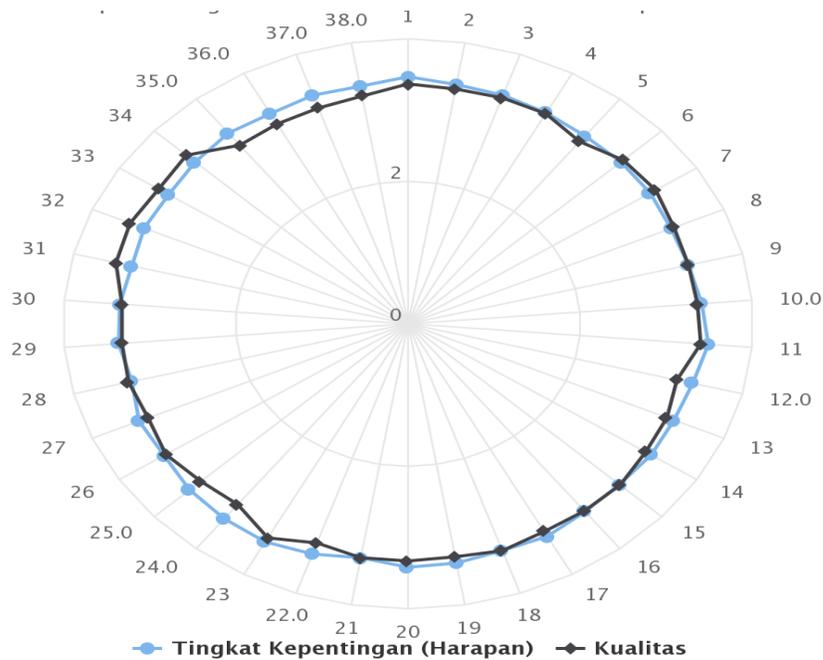
#### Analisis Diagram IPA

- **Kuadran I**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di bawah rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya

- kuadran dengan prioritas perbaikan: variabel 12, 17, 19, 20, 22, 24, 25, 35, dan 37
- **Kuadran II**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di atas rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan **pernyataan pertahankan prestasi kinerja**: variabel 1, 2, 3, 10, 11, dan 23

Gambar 2.6 Spider Diagram Harapan dan Kepuasan (Kualitas)

Pelayanan KSP di Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana



Analisis IKP KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana Kemenko PMK, variabel 1 sd 38 dan rata2 keseluruhan ( $\bar{X}$ ), merujuk pada interval skala Likert 4, bahwa:

- 1 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.47
- 2 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34

(Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41

- 3 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 4 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37
- 5 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Prosedur pelayanan (KSP) sederhana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81 % atau indeks kualitas = 3.24 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.34
- 6 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1)%, yaitu sebesar 84.75 % atau indeks kualitas = 3.39 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35
- 7 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+2)%, yaitu sebesar 85.75 % atau indeks kualitas = 3.43 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35
- 8 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1)%, yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.33
- 9 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP sama dengan harapan Stakeholder, yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35

- 10 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 11 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 85.25 % atau indeks kualitas = 3.41 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.49
- 12 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.5 % atau indeks kualitas = 3.22 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 13 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37
- 14 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.25 % atau indeks kualitas = 3.29 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37
- 15 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.25)%, yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.33
- 16 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Sarana pengaduan KKN tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.25 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.34

- 17 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 18 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Prosedur pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP sama dengan harapan Stakeholder, yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37
- 19 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 20 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.25 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 21 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP sama dengan harapan Stakeholder, yaitu sebesar 83.25 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.33
- 22 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81.25 % atau indeks kualitas = 3.25 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 23 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 85.5 % atau indeks kualitas = 3.42 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.48

- 24 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-6.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.5 % atau indeks kualitas = 3.22 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.47
- 25 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81.75 % atau indeks kualitas = 3.27 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.44
- 26 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 27 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.25 % atau indeks kualitas = 3.29 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 28 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1)%, yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.3
- 29 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.25 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37
- 30 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP), mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.25 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35

- 31 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Lingkungan pelayanan (KSP) aman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+4.75)%, yaitu sebesar 87.25 % atau indeks kualitas = 3.49 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.3
- 32 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+4.5)%, yaitu sebesar 88 % atau indeks kualitas = 3.52 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.34
- 33 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+3.5)%, yaitu sebesar 86.5 % atau indeks kualitas = 3.46 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.32
- 34 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+3.5)%, yaitu sebesar 87.25 % atau indeks kualitas = 3.49 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35
- 35 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.5 % atau indeks kualitas = 3.18 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 36 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.75 % atau indeks kualitas = 3.19 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35
- 37 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80 % atau indeks kualitas = 3.2 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39

- 38 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81 % atau indeks kualitas = 3.24 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- $\bar{x}$  Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.17) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.34 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38

### Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana

Tabel 2.7 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana  
(Skala Likert 4)

No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
b4_1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.38	84.49%	Sangat Memuaskan
B4_2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.53	88.29%	Sangat Memuaskan
B4_3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.51	87.66%	Sangat Memuaskan
B4_4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.47	86.71%	Sangat Memuaskan

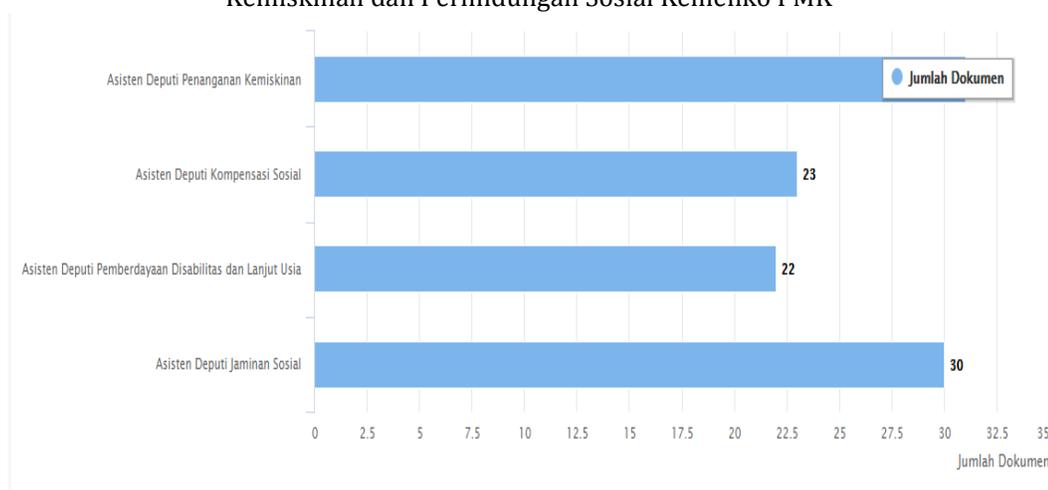
No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
B4_5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.54	88.61%	Sangat Memuaskan
B4_6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.57	89.24%	Sangat Memuaskan
B4_7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.56	88.92%	Sangat Memuaskan
B4_8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.56	88.92%	Sangat Memuaskan
B4_9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.54	88.61%	Sangat Memuaskan
$\bar{x}$	<b>Rata-Rata</b>	<b>3.52</b>	<b>87.94%</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

- 1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN, mempunyai nilai 3.38 atau 84.49 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.53 atau 88.29 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.51 atau 87.66 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

- 4 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.47 atau 86.71 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 5 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.54 atau 88.61 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 6 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.57 atau 89.24 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 7 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.56 atau 88.92 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 8 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.56 atau 88.92 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 9 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi, mempunyai nilai 3.54 atau 88.61 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- X Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai 3.52 atau 87.94 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

## Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial

Gambar 27 Jumlah Responden Survei Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial Kemenko PMK



Tabel 2.8 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)

Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial

Menurut Variabel Pelayanan KSP

(Skala Likert 4)

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.38	3.36	0.02	84.50%	Sangat Memuaskan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.38	3.34	0.04	84.50%	Sangat Memuaskan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.41	3.32	0.09	85.25%	Sangat Memuaskan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.39	3.34	0.05	84.75%	Sangat Memuaskan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.41	3.37	0.04	85.25%	Sangat Memuaskan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.38	3.34	0.04	84.50%	Sangat Memuaskan

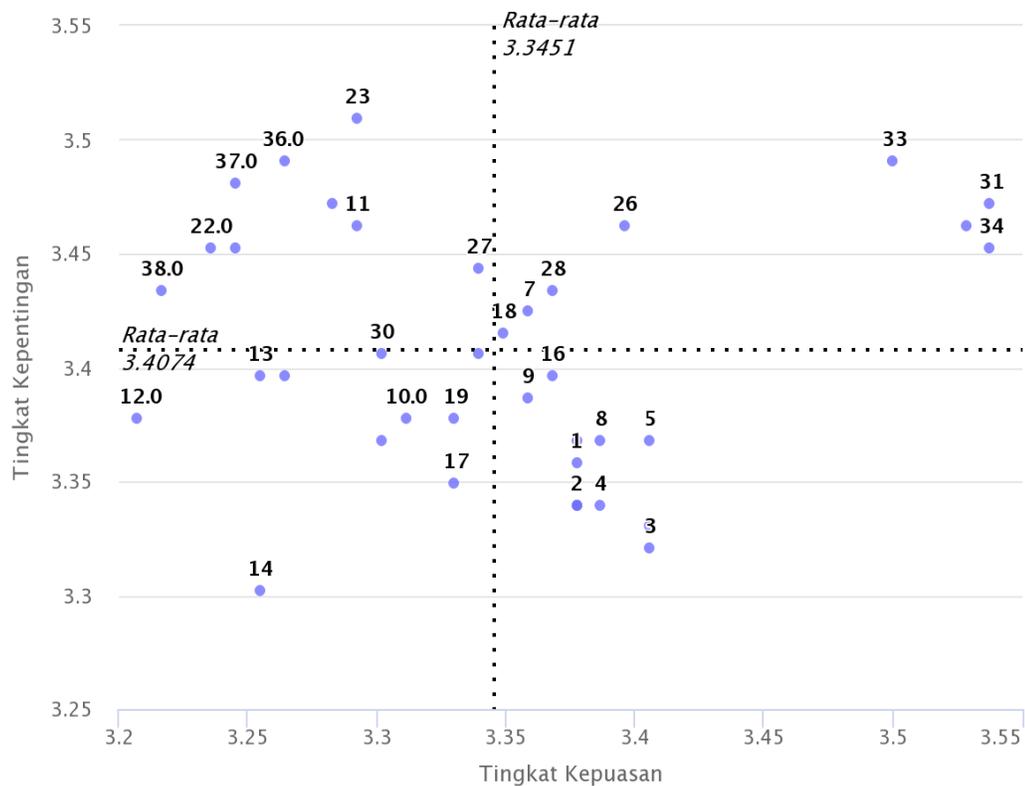
No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.36	3.42	-0.06	84.00%	Sangat Memuaskan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.39	3.37	0.02	84.75%	Sangat Memuaskan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.36	3.39	-0.03	84.00%	Sangat Memuaskan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.31	3.38	-0.07	82.75%	Sangat Memuaskan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.29	3.46	-0.17	82.25%	Sangat Memuaskan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.21	3.38	-0.17	80.25%	Memuaskan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.25	3.40	-0.15	81.25%	Memuaskan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.25	3.30	-0.05	81.25%	Memuaskan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.38	3.37	0.01	84.50%	Sangat Memuaskan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.37	3.40	-0.03	84.25%	Sangat Memuaskan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.33	3.35	-0.02	83.25%	Sangat Memuaskan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.35	3.42	-0.07	83.75%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.38	-0.05	83.25%	Sangat Memuaskan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.34	3.41	-0.07	83.50%	Sangat Memuaskan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.41	3.33	0.08	85.25%	Sangat Memuaskan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.24	3.45	-0.21	81.00%	Memuaskan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.29	3.51	-0.22	82.25%	Sangat Memuaskan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.26	3.40	-0.14	81.50%	Sangat Memuaskan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.25	3.45	-0.20	81.25%	Memuaskan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.40	3.46	-0.06	85.00%	Sangat Memuaskan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis	3.34	3.44	-0.10	83.50%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
	yang memadai					
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.37	3.43	-0.06	84.25%	Sangat Memuaskan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.30	3.37	-0.07	82.50%	Sangat Memuaskan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.30	3.41	-0.11	82.50%	Sangat Memuaskan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.54	3.47	0.07	88.50%	Sangat Memuaskan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.53	3.46	0.07	88.25%	Sangat Memuaskan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.50	3.49	0.01	87.50%	Sangat Memuaskan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.54	3.45	0.09	88.50%	Sangat Memuaskan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.28	3.47	-0.19	82.00%	Sangat Memuaskan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu	3.26	3.49	-0.23	81.50%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
	strategis bidang PMK					
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.25	3.48	-0.23	81.25%	Memuaskan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.22	3.43	-0.21	80.50%	Memuaskan
<b>X</b>	<b>Rata-Rata</b>	<b>3.35</b>	<b>3.41</b>	<b>-0.06</b>	<b>83.65%</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

Gambar 2.8 Sebaran Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kepuasan di Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial

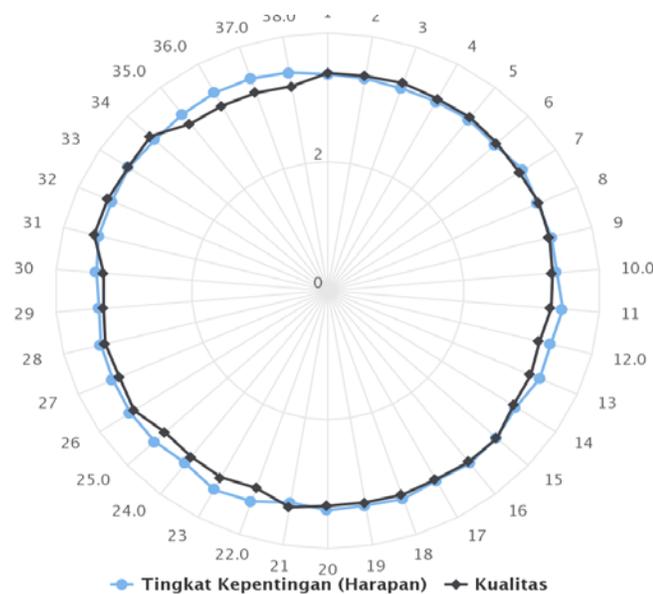


Highcharts.com

## Analisis Diagram IPA

- **Kuadran I**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di bawah rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan prioritas perbaikan: variabel 11, 22, 23, 27, 36, 37, dan 38.
- **Kuadran II**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di atas rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan **pernyataan pertahankan prestasi kinerja**: variabel 7, 18, 26, 28, 31, 32, 33, dan 34

Gambar 2.9 Spider Diagram Harapan dan Kepuasan (Kualitas)  
Pelayanan KSP di Deputy Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan  
Perlindungan Sosial



Analisis IKP KSP Deputy Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial Kemenko PMK, variabel 1 sd 38 dan rata2 keseluruhan ( $\bar{x}$ ), merujuk pada interval skala Likert 4, bahwa:

- 1 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.5)%, yaitu sebesar 84.5 % atau indeks kualitas = 3.38 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.36

- 2 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1)%, yaitu sebesar 84.5 % atau indeks kualitas = 3.38 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.34
- 3 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+2.25)%, yaitu sebesar 85.25 % atau indeks kualitas = 3.41 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.32
- 4 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1.25)%, yaitu sebesar 84.75 % atau indeks kualitas = 3.39 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.34
- 5 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Prosedur pelayanan (KSP) sederhana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1)%, yaitu sebesar 85.25 % atau indeks kualitas = 3.41 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37
- 6 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1)%, yaitu sebesar 84.5 % atau indeks kualitas = 3.38 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.34
- 7 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84 % atau indeks kualitas = 3.36 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 8 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.5)%, yaitu sebesar 84.75 % atau indeks kualitas = 3.39 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37

- 9 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84 % atau indeks kualitas = 3.36 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 10 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.75 % atau indeks kualitas = 3.31 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 11 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.25 % atau indeks kualitas = 3.29 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.46
- 12 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.25 % atau indeks kualitas = 3.21 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 13 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81.25 % atau indeks kualitas = 3.25 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- 14 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81.25 % atau indeks kualitas = 3.25 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.3
- 15 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.25)%, yaitu sebesar 84.5 % atau indeks kualitas = 3.38 (Sangat Memuaskan) dan indeks

harapan = 3.37

- 16 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Sarana pengaduan KKN tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- 17 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.25 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35
- 18 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Prosedur pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 19 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.25 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 20 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 21 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+2)%, yaitu sebesar 85.25 % atau indeks kualitas = 3.41 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.33

- 22 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81 % atau indeks kualitas = 3.24 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.45
- 23 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.25 % atau indeks kualitas = 3.29 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.51
- 24 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81.5 % atau indeks kualitas = 3.26 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- 25 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81.25 % atau indeks kualitas = 3.25 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.45
- 26 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 85 % atau indeks kualitas = 3.4 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.46
- 27 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.44

- 28 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.43
- 29 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37
- 30 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP), mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 31 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Lingkungan pelayanan (KSP) aman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1.75)%, yaitu sebesar 88.5 % atau indeks kualitas = 3.54 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.47
- 32 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1.75)%, yaitu sebesar 88.25 % atau indeks kualitas = 3.53 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.46
- 33 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.25)%, yaitu sebesar 87.5 % atau indeks kualitas = 3.5 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.49
- 34 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+2.25)%, yaitu sebesar 88.5 % atau indeks

kualitas = 3.54 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.45

- 35 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.47
- 36 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81.5 % atau indeks kualitas = 3.26 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.49
- 37 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81.25 % atau indeks kualitas = 3.25 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.48
- 38 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.5 % atau indeks kualitas = 3.22 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.43
- 39 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.54) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.65 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41

**Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) KSP Deputi Bidang Koordinasi  
Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial**

Tabel 29 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di Deputi Bidang Koordinasi  
Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial  
(Skala Likert 4)

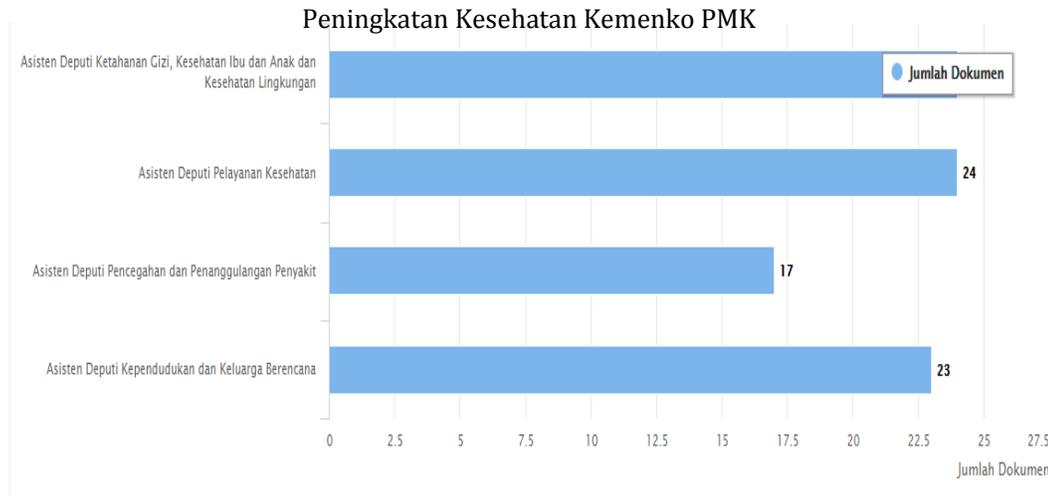
No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
B4_1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.45	86.32%	Sangat Memuaskan
B4_2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.49	87.26%	Sangat Memuaskan
B4_3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.51	87.74%	Sangat Memuaskan
B4_4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.51	87.74%	Sangat Memuaskan
B4_5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.54	88.44%	Sangat Memuaskan
B4_6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.58	89.39%	Sangat Memuaskan
B4_7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.57	89.15%	Sangat Memuaskan
B4_8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.53	88.21%	Sangat Memuaskan
B4_9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.54	88.44%	Sangat Memuaskan
$\bar{X}$	<b>Rata-Rata</b>	<b>3.52</b>	<b>88.08%</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

- 1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN, mempunyai nilai 3.45 atau 86.32 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.49 atau 87.26 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.51 atau 87.74 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 4 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.51 atau 87.74 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 5 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.54 atau 88.44 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 6 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.58 atau 89.39 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 7 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.57 atau 89.15 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

- 8 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.53 atau 88.21 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 9 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi, mempunyai nilai 3.54 atau 88.44 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- $\bar{X}$  Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai 3.52 atau 88.08 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

### Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan

Gambar 2.10 Jumlah Responden Survei Deputi Bidang Koordinasi



Tabel 2.10 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) Deputi Bidang Koordinasi  
Peningkatan Kesehatan Menurut Variabel Pelayanan KSP  
(Skala Likert 4)

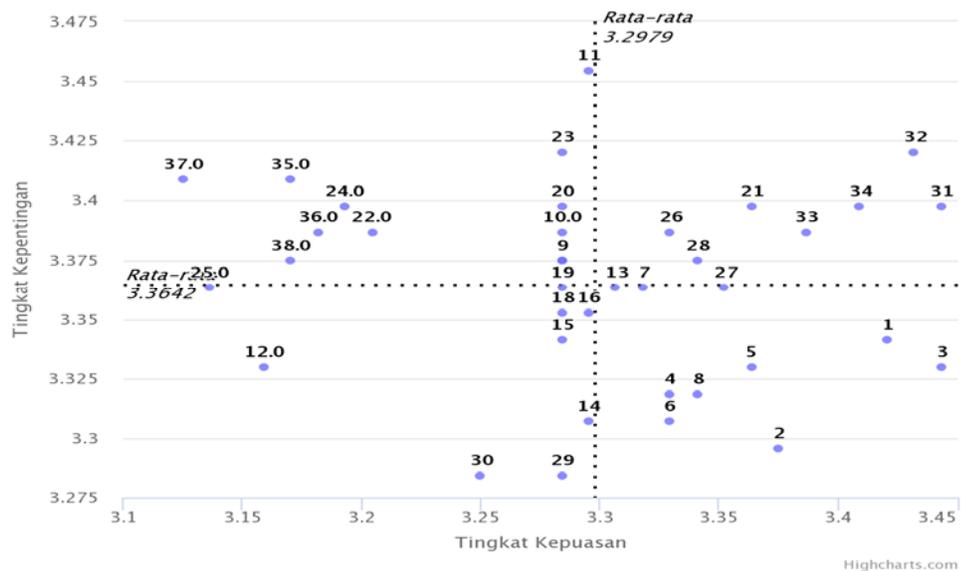
No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.42	3.34	0.08	85.50%	Sangat Memuaskan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.38	3.30	0.08	84.50%	Sangat Memuaskan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.44	3.33	0.11	86.00%	Sangat Memuaskan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.32	0.01	83.25%	Sangat Memuaskan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.36	3.33	0.03	84.00%	Sangat Memuaskan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.31	0.02	83.25%	Sangat Memuaskan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.32	3.36	-0.04	83.00%	Sangat Memuaskan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.34	3.32	0.02	83.50%	Sangat Memuaskan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.28	3.38	-0.10	82.00%	Sangat Memuaskan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.28	3.39	-0.11	82.00%	Sangat Memuaskan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.30	3.45	-0.15	82.50%	Sangat Memuaskan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.16	3.33	-0.17	79.00%	Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.31	3.36	-0.05	82.75%	Sangat Memuaskan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.30	3.31	-0.01	82.50%	Sangat Memuaskan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.28	3.34	-0.06	82.00%	Sangat Memuaskan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.30	3.35	-0.05	82.50%	Sangat Memuaskan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.28	3.38	-0.10	82.00%	Sangat Memuaskan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.28	3.35	-0.07	82.00%	Sangat Memuaskan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.28	3.36	-0.08	82.00%	Sangat Memuaskan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.28	3.40	-0.12	82.00%	Sangat Memuaskan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.36	3.40	-0.04	84.00%	Sangat Memuaskan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.20	3.39	-0.19	80.00%	Memuaskan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.28	3.42	-0.14	82.00%	Sangat Memuaskan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.19	3.40	-0.21	79.75%	Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.14	3.36	-0.22	78.50%	Memuaskan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.33	3.39	-0.06	83.25%	Sangat Memuaskan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.35	3.36	-0.01	83.75%	Sangat Memuaskan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.34	3.38	-0.04	83.50%	Sangat Memuaskan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.28	3.28	0.00	82.00%	Sangat Memuaskan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.25	3.28	-0.03	81.25%	Memuaskan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.44	3.40	0.04	86.00%	Sangat Memuaskan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.43	3.42	0.01	85.75%	Sangat Memuaskan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.39	3.39	0.00	84.75%	Sangat Memuaskan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.41	3.40	0.01	85.25%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.17	3.41	-0.24	79.25%	Memuaskan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.18	3.39	-0.21	79.50%	Memuaskan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.13	3.41	-0.28	78.25%	Memuaskan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.17	3.38	-0.21	79.25%	Memuaskan
$\bar{x}$	<b>Rata-Rata</b>	<b>3.30</b>	<b>3.37</b>	<b>-0.07</b>	<b>82.43%</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

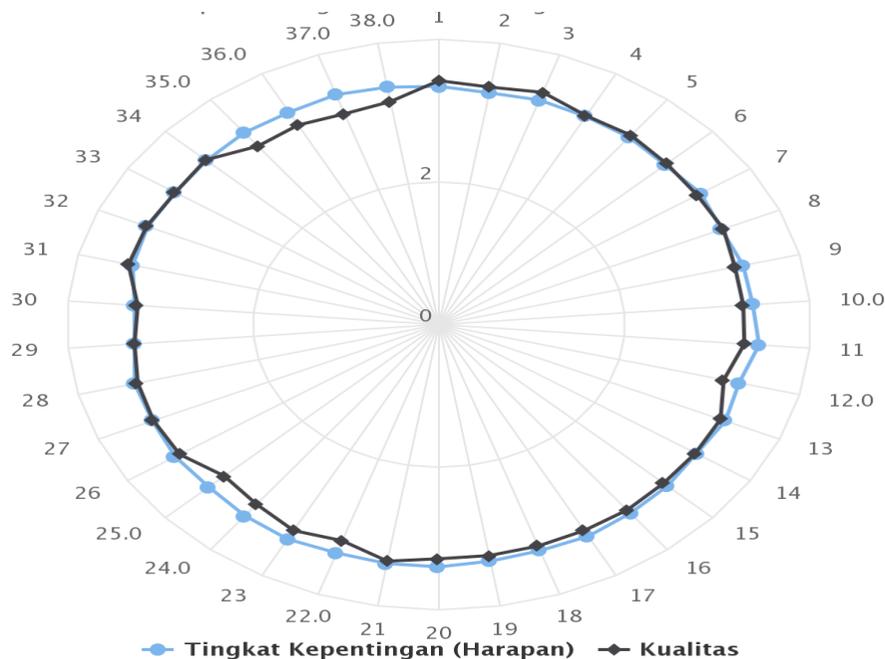
Gambar 2.11 Sebaran Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kepuasan di Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan



## Analisis Diagram IPA

- **Kuadran I**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di bawah rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan prioritas perbaikan: variabel 9, 10, 11, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 35, 36, 37, dan 38
- **Kuadran II**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di atas rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan **pernyataan pertahankan prestasi kinerja**: variabel 21, 26, 28, 31, 32, 33, dan 34

Gambar 2.12 Spider Diagram Harapan dan Kepuasan (Kualitas)  
Pelayanan KSP di Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan



Analisis IKP KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan Kemenko PMK, variabel 1 sd 38 dan rata2 keseluruhan ( $\bar{X}$ ), merujuk pada interval skala Likert 4, bahwa:

- 1 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+2)%, yaitu sebesar 85.5 % atau indeks kualitas = 3.42 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.34

- 2 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+2)%, yaitu sebesar 84.5 % atau indeks kualitas = 3.38 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.3
- 3 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+2.75)%, yaitu sebesar 86 % atau indeks kualitas = 3.44 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.33
- 4 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.25)%, yaitu sebesar 83.25 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.32
- 5 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Prosedur pelayanan (KSP) sederhana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.75)%, yaitu sebesar 84 % atau indeks kualitas = 3.36 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.33
- 6 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.5)%, yaitu sebesar 83.25 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.31
- 7 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.36
- 8 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.5)%, yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.32
- 9 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38

- 10 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 11 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.45
- 12 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79 % atau indeks kualitas = 3.16 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.33
- 13 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.75 % atau indeks kualitas = 3.31 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.36
- 14 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.31
- 15 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.34
- 16 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Sarana pengaduan KKN tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35

- 17 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 18 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Prosedur pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35
- 19 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.36
- 20 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- 21 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84 % atau indeks kualitas = 3.36 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- 22 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80 % atau indeks kualitas = 3.2 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 23 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 24 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5.25) % dari harapan

Stakeholder , yaitu sebesar 79.75 % atau indeks kualitas = 3.19 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4

- 25 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 78.5 % atau indeks kualitas = 3.14 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.36
- 26 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.25 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 27 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.36
- 28 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 29 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP sama dengan harapan Stakeholder, yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.28
- 30 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP), mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81.25 % atau indeks kualitas = 3.25 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.28
- 31 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Lingkungan pelayanan (KSP) aman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1)%, yaitu sebesar 86 % atau indeks kualitas = 3.44 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4

- 32 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.25)%, yaitu sebesar 85.75 % atau indeks kualitas = 3.43 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 33 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP sama dengan harapan Stakeholder, yaitu sebesar 84.75 % atau indeks kualitas = 3.39 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 34 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.25)%, yaitu sebesar 85.25 % atau indeks kualitas = 3.41 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- 35 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-6) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.25 % atau indeks kualitas = 3.17 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 36 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.5 % atau indeks kualitas = 3.18 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 37 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-7) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 78.25 % atau indeks kualitas = 3.13 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 38 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.25 % atau indeks kualitas = 3.17 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38

$\bar{X}$  Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.7) % dari harapan Stakeholder, yaitu sebesar 82.43 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37

### Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan

Tabel 2.11 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan  
(Skala Likert 4)

No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
b4_1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.40	84.94%	Sangat Memuaskan
b4_2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.47	86.65%	Sangat Memuaskan
b4_3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.47	86.65%	Sangat Memuaskan
b4_4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.43	85.80%	Sangat Memuaskan
b4_5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.50	87.50%	Sangat Memuaskan
b4_6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.56	88.92%	Sangat Memuaskan
b4_7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.53	88.35%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
b4_8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.48	86.93%	Sangat Memuaskan
b4_9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.52	88.07%	Sangat Memuaskan
$\bar{x}$	<b>Rata-Rata</b>	<b>3.48</b>	<b>87.09%</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

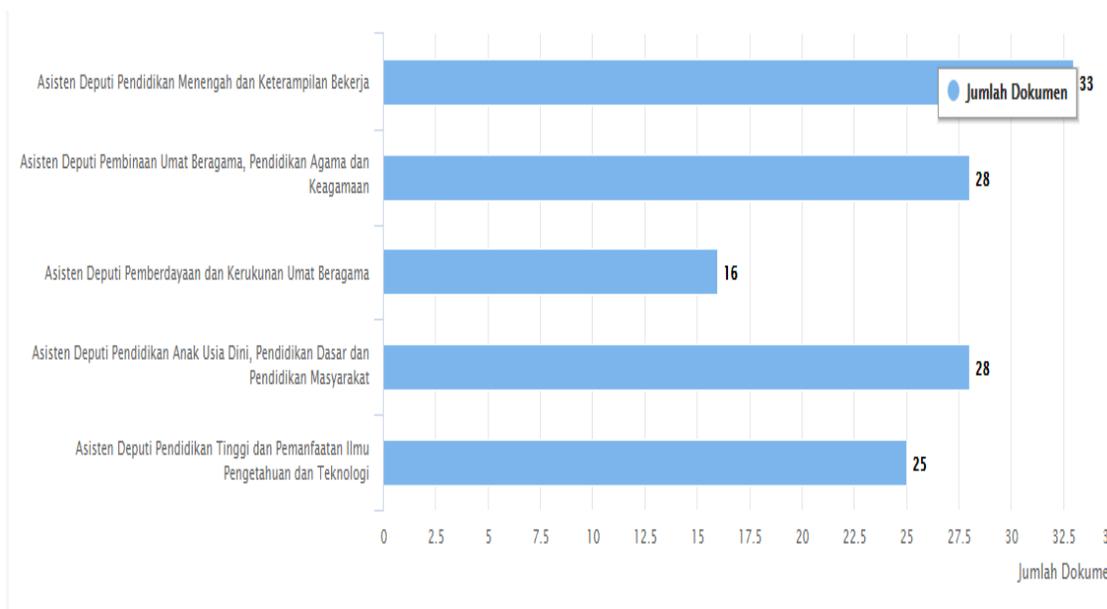
- 1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN, mempunyai nilai 3.4 atau 84.94 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.47 atau 86.65 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.47 atau 86.65 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 4 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.43 atau 85.8 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 5 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.5 atau 87.5 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 6 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai

3.56 atau 88.92 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

- 7 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.53 atau 88.35 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 8 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.48 atau 86.93 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 9 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi, mempunyai nilai 3.52 atau 88.07 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 10 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai 3.48 atau 87.09 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

### Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama

Gambar 2.13 Jumlah Responden Survei Deputy Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama Kemenko PMK



Tabel 2.12 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)  
 Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama  
 Menurut Variabel Pelayanan KSP  
 (Skala Likert 4)

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.37	3.46	-0.09	84.25%	Sangat Memuaskan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.31	3.37	-0.06	82.75%	Sangat Memuaskan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.36	3.41	-0.05	84.00%	Sangat Memuaskan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.37	3.39	-0.02	84.25%	Sangat Memuaskan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.37	3.39	-0.02	84.25%	Sangat Memuaskan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.30	3.40	-0.10	82.50%	Sangat Memuaskan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.29	3.47	-0.18	82.25%	Sangat Memuaskan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.30	3.40	-0.10	82.50%	Sangat Memuaskan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.30	3.47	-0.17	82.50%	Sangat Memuaskan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.30	3.42	-0.12	82.50%	Sangat Memuaskan

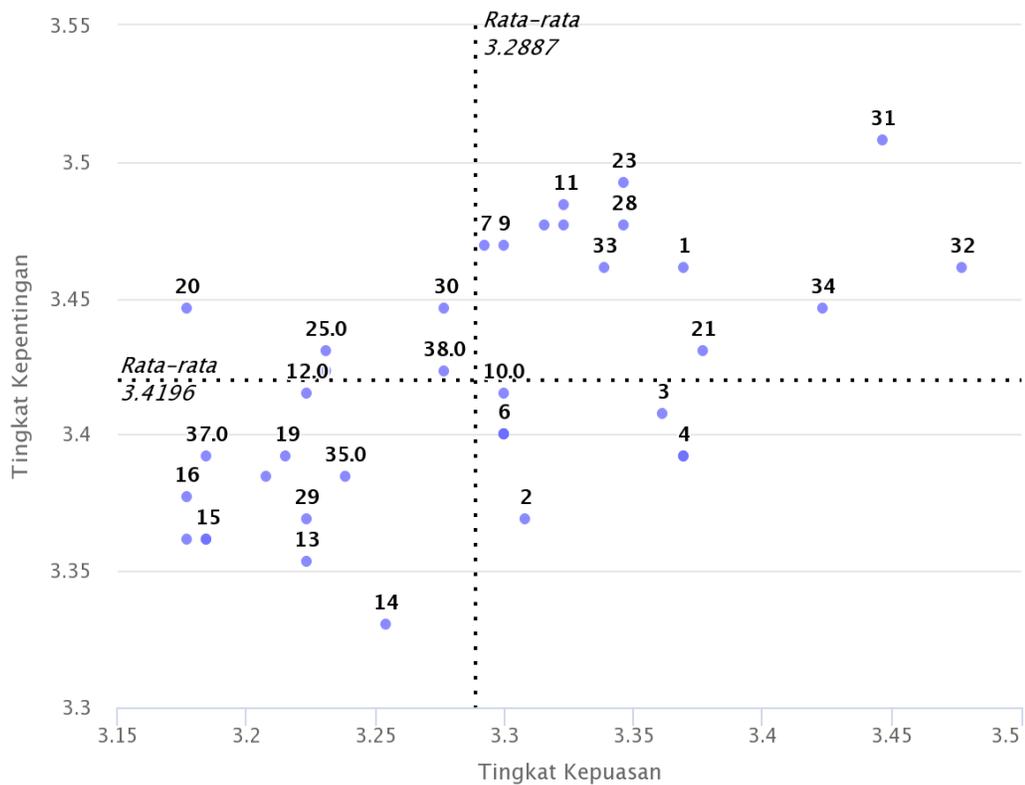
No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.32	3.48	-0.16	83.00%	Sangat Memuaskan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.22	3.42	-0.20	80.50%	Memuaskan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.22	3.35	-0.13	80.50%	Memuaskan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.25	3.33	-0.08	81.25%	Memuaskan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.18	3.36	-0.18	79.50%	Memuaskan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.18	3.38	-0.20	79.50%	Memuaskan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.18	3.36	-0.18	79.50%	Memuaskan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.18	3.36	-0.18	79.50%	Memuaskan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.22	3.39	-0.17	80.50%	Memuaskan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.18	3.45	-0.27	79.50%	Memuaskan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.38	3.43	-0.05	84.50%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.30	3.40	-0.10	82.50%	Sangat Memuaskan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.35	3.49	-0.14	83.75%	Sangat Memuaskan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.21	3.38	-0.17	80.25%	Memuaskan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.23	3.43	-0.20	80.75%	Memuaskan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.32	3.48	-0.16	83.00%	Sangat Memuaskan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.32	3.48	-0.16	83.00%	Sangat Memuaskan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman	3.35	3.48	-0.13	83.75%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
	administrasi yang memadai					
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.22	3.37	-0.15	80.50%	Memuaskan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.28	3.45	-0.17	82.00%	Sangat Memuaskan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.45	3.51	-0.06	86.25%	Sangat Memuaskan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.48	3.46	0.02	87.00%	Sangat Memuaskan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.34	3.46	-0.12	83.50%	Sangat Memuaskan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.42	3.45	-0.03	85.50%	Sangat Memuaskan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.24	3.38	-0.14	81.00%	Memuaskan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.23	3.42	-0.19	80.75%	Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.18	3.39	-0.21	79.50%	Memuaskan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.28	3.42	-0.14	82.00%	Sangat Memuaskan
$\bar{X}$	<b>Rata-Rata</b>	<b>3.29</b>	<b>3.42</b>	<b>-0.13</b>	<b>82.22%</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

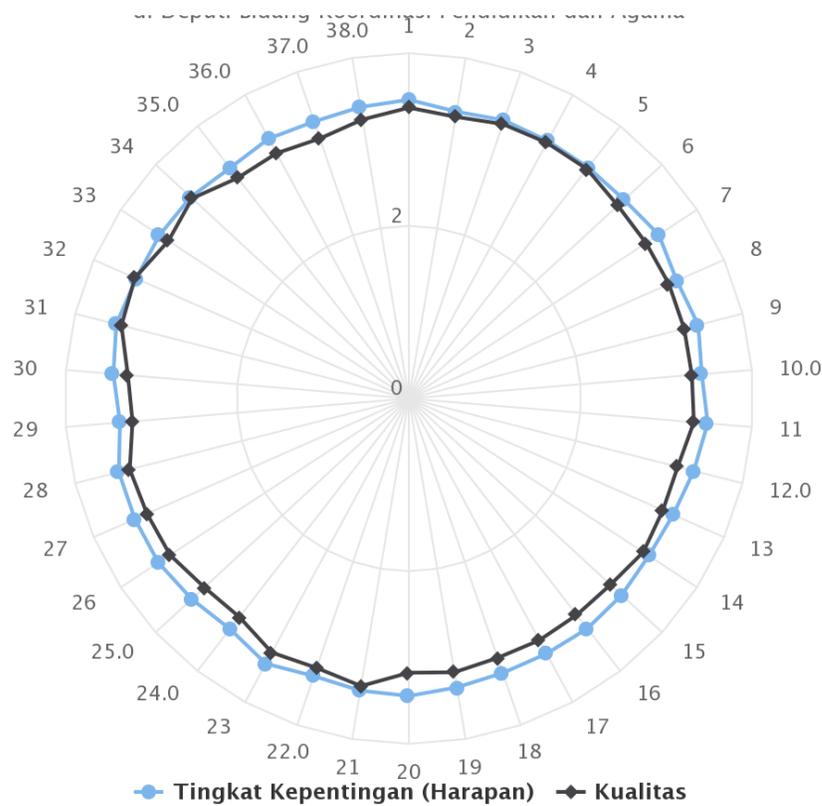
Gambar 2.14 Sebaran Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kepuasan di Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama



Analisis Diagram IPA

- **Kuadran I**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di bawah rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan prioritas perbaikan.
- **Kuadran II**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di atas rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan **pernyataan pertahankan prestasi kinerja**.

Gambar 2.15 Spider Diagram Harapan dan Kepuasan (Kualitas) Pelayanan KSP di Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama



Hic

Analisis IKP KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama Kemenko PMK, variabel 1 sd 38 dan rata2 keseluruhan ( $\bar{x}$ ), merujuk pada interval skala Likert 4,

bahwa:

- 1 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.46

- 2 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.75 % atau indeks kualitas = 3.31 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37
- 3 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84 % atau indeks kualitas = 3.36 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 4 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 5 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Prosedur pelayanan (KSP) sederhana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 6 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- 7 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.25 % atau indeks kualitas = 3.29 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.47
- 8 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- 9 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.47

- 10 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 11 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.48
- 12 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.5 % atau indeks kualitas = 3.22 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 13 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.5 % atau indeks kualitas = 3.22 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35
- 14 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81.25 % atau indeks kualitas = 3.25 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.33
- 15 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.5 % atau indeks kualitas = 3.18 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.36
- 16 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Sarana pengaduan KKN tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.5 % atau indeks kualitas = 3.18 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 17 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.5 % atau indeks kualitas = 3.18

(Memuaskan) dan indeks harapan = 3.36

- 18 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Prosedur pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.5 % atau indeks kualitas = 3.18 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.36
- 19 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.5 % atau indeks kualitas = 3.22 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 20 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-6.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.5 % atau indeks kualitas = 3.18 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.45
- 21 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.5 % atau indeks kualitas = 3.38 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.43
- 22 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- 23 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.49
- 24 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.25 % atau indeks kualitas = 3.21

(Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38

- 25 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.75 % atau indeks kualitas = 3.23 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.43
- 26 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.48
- 27 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.48
- 28 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.48
- 29 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.5 % atau indeks kualitas = 3.22 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37
- 30 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP), mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.45
- 31 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Lingkungan pelayanan (KSP) aman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 86.25 % atau indeks kualitas = 3.45 (Sangat Memuaskan) dan

indeks harapan = 3.51

- 32 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.5)%, yaitu sebesar 87 % atau indeks kualitas = 3.48 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.46
- 33 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.46
- 34 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 85.5 % atau indeks kualitas = 3.42 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.45
- 35 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81 % atau indeks kualitas = 3.24 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 36 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.75 % atau indeks kualitas = 3.23 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 37 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.5 % atau indeks kualitas = 3.18 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 38 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau

indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42

$\bar{x}$  Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.26) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.22 % atau indeks kualitas = 3.29 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42

### Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama

Tabel 2.13 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama  
(Skala Likert 4)

No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
B4_1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.39	84.81%	Sangat Memuaskan
B4_2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.43	85.77%	Sangat Memuaskan
B4_3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.45	86.15%	Sangat Memuaskan
B4_4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.45	86.35%	Sangat Memuaskan
B4_5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.48	87.12%	Sangat Memuaskan
B4_6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.55	88.65%	Sangat Memuaskan

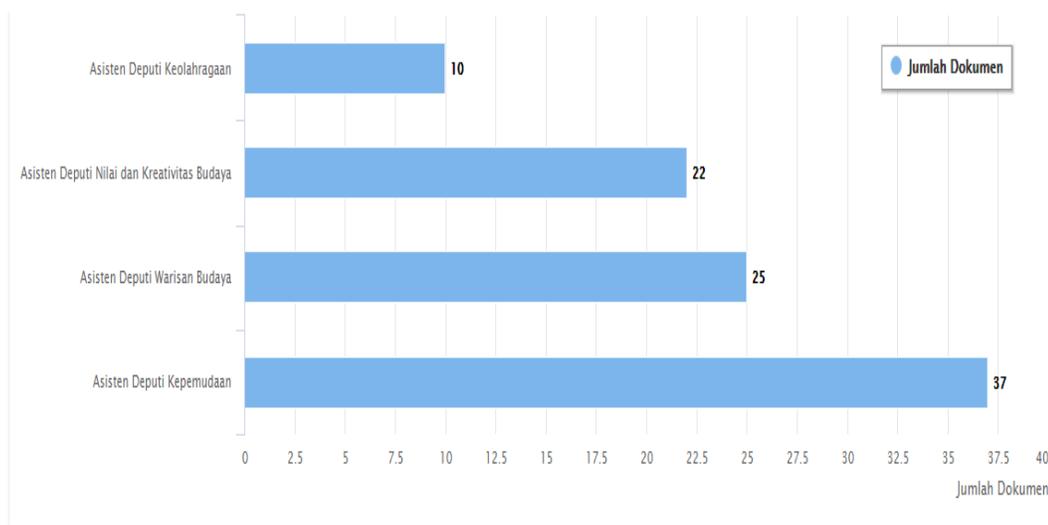
No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
B4_7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.52	87.88%	Sangat Memuaskan
B4_8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.45	86.15%	Sangat Memuaskan
B4_9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.49	87.31%	Sangat Memuaskan
$\bar{X}$	Rata-Rata	3.47	86.69%	Sangat Memuaskan

- 1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN, mempunyai nilai 3.39 atau 84.81 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.43 atau 85.77 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.45 atau 86.15 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 4 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.45 atau 86.35 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 5 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.48 atau 87.12 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

- 6 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.55 atau 88.65 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
  - 7 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.52 atau 87.88 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
  - 8 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.45 atau 86.15 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
  - 9 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi, mempunyai nilai 3.49 atau 87.31 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- $\bar{X}$  Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai 3.47 atau 86.69 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

### Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Kebudayaan

Gambar 2.16 Jumlah Responden Survei Deputy Bidang Koordinasi Kebudayaan Kemenko PMK



Tabel 2.14 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)

Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan Menurut Variabel Pelayanan KSP

(Skala Likert 4)

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.49	3.40	0.09	87.25%	Sangat Memuaskan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.40	3.39	0.01	85.00%	Sangat Memuaskan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.48	3.47	0.01	87.00%	Sangat Memuaskan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.50	3.52	-0.02	87.50%	Sangat Memuaskan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.44	3.45	-0.01	86.00%	Sangat Memuaskan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.39	3.41	-0.02	84.75%	Sangat Memuaskan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.40	3.52	-0.12	85.00%	Sangat Memuaskan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.37	3.41	-0.04	84.25%	Sangat Memuaskan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.37	3.49	-0.12	84.25%	Sangat Memuaskan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau	3.28	3.45	-0.17	82.00%	Sangat Memuaskan

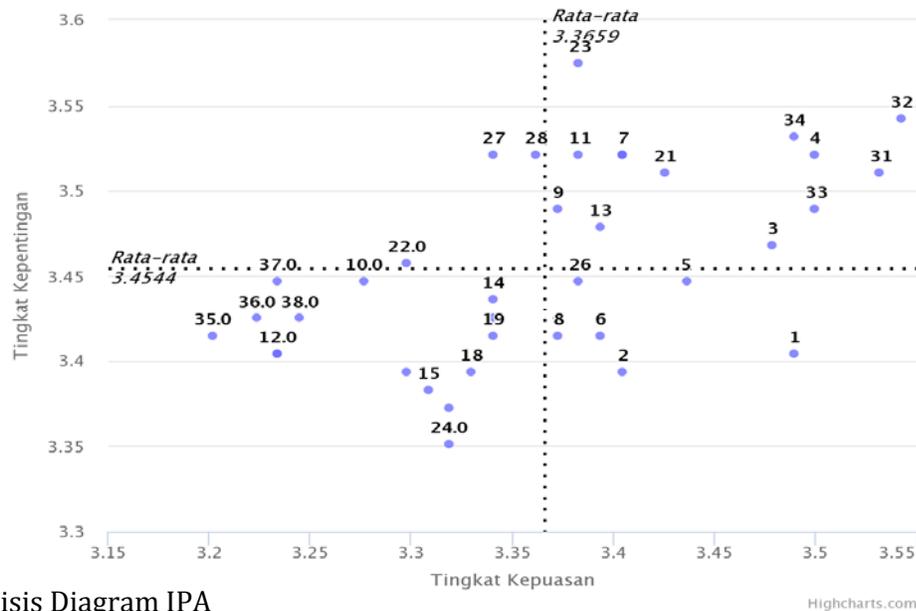
No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
	kegiatan penting					
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.38	3.52	-0.14	84.50%	Sangat Memuaskan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.23	3.40	-0.17	80.75%	Memuaskan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.39	3.48	-0.09	84.75%	Sangat Memuaskan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.34	3.44	-0.10	83.50%	Sangat Memuaskan
15	Sarana pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.31	3.38	-0.07	82.75%	Sangat Memuaskan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.34	3.43	-0.09	83.50%	Sangat Memuaskan
17	Penanggung jawab/pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas	3.37	3.43	-0.06	84.25%	Sangat Memuaskan
18	Prosedur pengaduan/keluhan jelas	3.33	3.39	-0.06	83.25%	Sangat Memuaskan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan	3.34	3.41	-0.07	83.50%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
	(KSP) jelas					
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.40	3.52	-0.12	85.00%	Sangat Memuaskan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.43	3.51	-0.08	85.75%	Sangat Memuaskan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.30	3.46	-0.16	82.50%	Sangat Memuaskan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.38	3.57	-0.19	84.50%	Sangat Memuaskan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.32	3.35	-0.03	83.00%	Sangat Memuaskan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.23	3.40	-0.17	80.75%	Memuaskan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP)	3.38	3.45	-0.07	84.50%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
	Kemenko PMK sigap dan cekatan					
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.34	3.52	-0.18	83.50%	Sangat Memuaskan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.36	3.52	-0.16	84.00%	Sangat Memuaskan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.30	3.39	-0.09	82.50%	Sangat Memuaskan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.32	3.37	-0.05	83.00%	Sangat Memuaskan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.53	3.51	0.02	88.25%	Sangat Memuaskan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.54	3.54	0.00	88.50%	Sangat Memuaskan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak	3.50	3.49	0.01	87.50%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
	digunakan					
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.49	3.53	-0.04	87.25%	Sangat Memuaskan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.20	3.41	-0.21	80.00%	Memuaskan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.22	3.43	-0.21	80.50%	Memuaskan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.23	3.45	-0.22	80.75%	Memuaskan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.24	3.43	-0.19	81.00%	Memuaskan
$\bar{x}$	Rata-Rata	3.36	3.45	-0.09	84.12%	Sangat Memuaskan

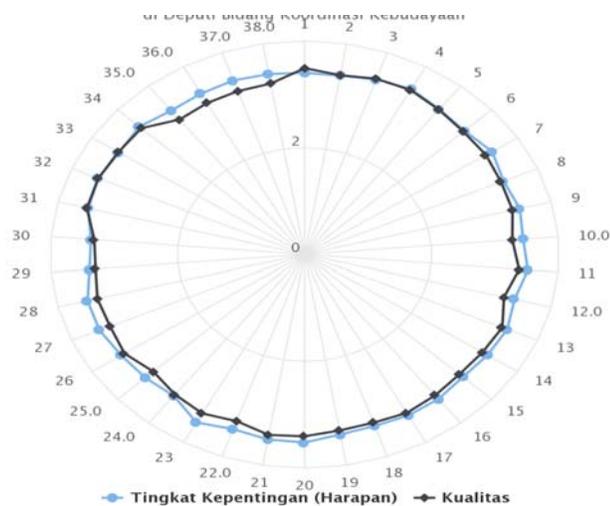
Gambar 2.17 Sebaran Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kepuasan di Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan



Analisis Diagram IPA

- **Kuadran I**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di bawah rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan prioritas perbaikan
- **Kuadran II**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di atas rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan **pernyataan pertahankan prestasi kinerja**

Gambar 2.18 Spider Diagram Harapan dan Kepuasan (Kualitas) Pelayanan KSP di Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan



Analisis IKP KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan Kemenko PMK, variabel 1 sd 38 dan rata2 keseluruhan ( $\bar{x}$ ), merujuk pada interval skala Likert 4, bahwa:

- 1 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+2.25)%, yaitu sebesar 87.25 % atau indeks kualitas = 3.49 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- 2 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.25)%, yaitu sebesar 85 % atau indeks kualitas = 3.4 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 3 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.25)%, yaitu sebesar 87 % atau indeks kualitas = 3.48 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.47
- 4 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 87.5 % atau indeks kualitas = 3.5 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.52
- 5 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Prosedur pelayanan (KSP) sederhana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 86 % atau indeks kualitas = 3.44 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.45
- 6 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.75 % atau indeks kualitas = 3.39 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 7 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 85 % atau indeks kualitas = 3.4 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.52

- 8 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 9 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.49
- 10 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.45
- 11 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.5 % atau indeks kualitas = 3.38 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.52
- 12 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.75 % atau indeks kualitas = 3.23 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- 13 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.75 % atau indeks kualitas = 3.39 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.48
- 14 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.44
- 15 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.75 % atau indeks kualitas = 3.31 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38

- 16 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Sarana pengaduan KKN tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.43
- 17 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.43
- 18 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Prosedur pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.25 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 19 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 20 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 85 % atau indeks kualitas = 3.4 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.52
- 21 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 85.75 % atau indeks kualitas = 3.43 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.51
- 22 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.46
- 23 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.5 % atau indeks kualitas = 3.38 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.57

- 24 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35
- 25 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.75 % atau indeks kualitas = 3.23 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- 26 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.5 % atau indeks kualitas = 3.38 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.45
- 27 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.52
- 28 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84 % atau indeks kualitas = 3.36 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.52
- 29 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 30 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP), mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37

- 31 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Lingkungan pelayanan (KSP) aman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.5)%, yaitu sebesar 88.25 % atau indeks kualitas = 3.53 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.51
- 32 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP sama dengan harapan Stakeholder, yaitu sebesar 88.5 % atau indeks kualitas = 3.54 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.54
- 33 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.25)%, yaitu sebesar 87.5 % atau indeks kualitas = 3.5 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.49
- 34 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 87.25 % atau indeks kualitas = 3.49 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.53
- 35 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80 % atau indeks kualitas = 3.2 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 36 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.5 % atau indeks kualitas = 3.22 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.43
- 37 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.75 % atau indeks kualitas = 3.23 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.45

38 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81 % atau indeks kualitas = 3.24 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.43

$\bar{x}$  Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.22) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.12 % atau indeks kualitas = 3.36 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.45

### Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan

Tabel 2.15 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan  
(Skala Likert 4)

No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
b4_1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.51	87.77%	Sangat Memuaskan
b4_2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.50	87.50%	Sangat Memuaskan
b4_3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.53	88.30%	Sangat Memuaskan
b4_4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.53	88.30%	Sangat Memuaskan
b4_5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.64	90.96%	Sangat Memuaskan
b4_6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.67	91.76%	Sangat Memuaskan

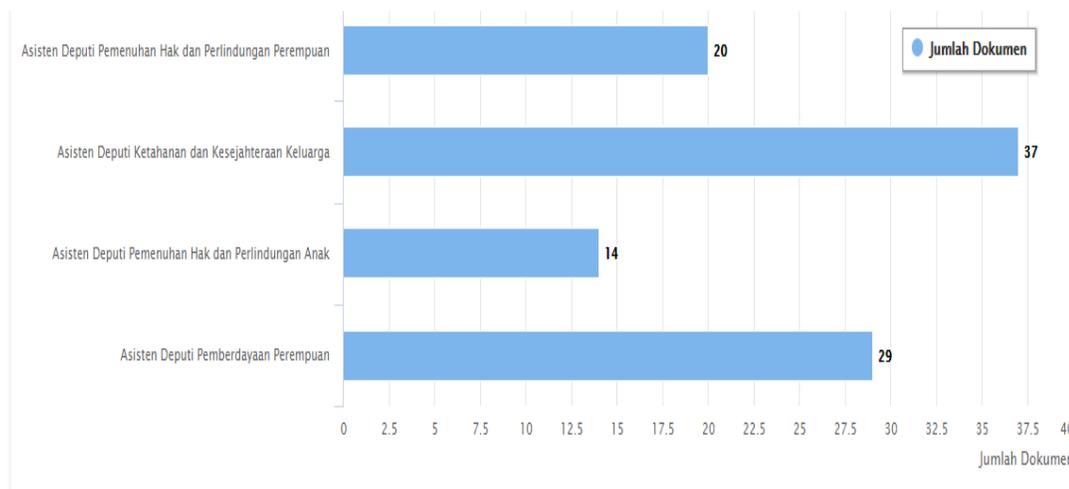
No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
b4_7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.66	91.49%	Sangat Memuaskan
b4_8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.59	89.63%	Sangat Memuaskan
b4_9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.59	89.63%	Sangat Memuaskan
$\bar{X}$	Rata-Rata	3.58	89.48%	Sangat Memuaskan

- 1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN, mempunyai nilai 3.51 atau 87.77 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.5 atau 87.5 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.53 atau 88.3 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 4 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.53 atau 88.3 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 5 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.64 atau 90.96 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

- 6 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.67 atau 91.76 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 7 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.66 atau 91.49 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 8 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.59 atau 89.63 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 9 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi, mempunyai nilai 3.59 atau 89.63 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- $\bar{x}$  Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Kebudayaan untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai 3.58 atau 89.48 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

### Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak

Gambar 2.19 Jumlah Responden Survei Deputy Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak Kemenko PMK



Tabel 2.16 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) Deputi Bidang Koordinasi  
 Perlindungan Perempuan dan Anak Menurut Variabel Pelayanan KSP  
 (Skala Likert 4)

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.46	3.41	0.05	86.50%	Sangat Memuaskan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.39	3.33	0.06	84.75%	Sangat Memuaskan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.49	3.40	0.09	87.25%	Sangat Memuaskan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.45	3.42	0.03	86.25%	Sangat Memuaskan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.40	3.32	0.08	85.00%	Sangat Memuaskan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.42	3.30	0.12	85.50%	Sangat Memuaskan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.37	3.33	0.04	84.25%	Sangat Memuaskan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.30	0.03	83.25%	Sangat Memuaskan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.32	3.38	-0.06	83.00%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.40	3.46	- 0.06	85.00%	Sangat Memuaskan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.36	3.40	- 0.04	84.00%	Sangat Memuaskan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.27	3.41	- 0.14	81.75%	Sangat Memuaskan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.36	3.43	- 0.07	84.00%	Sangat Memuaskan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.30	3.36	- 0.06	82.50%	Sangat Memuaskan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.35	3.43	- 0.08	83.75%	Sangat Memuaskan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.34	3.44	- 0.10	83.50%	Sangat Memuaskan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.36	3.45	- 0.09	84.00%	Sangat Memuaskan
18	Prosedur pengaduan/	3.34	3.39	- 0.05	83.50%	Sangat Memuaskan

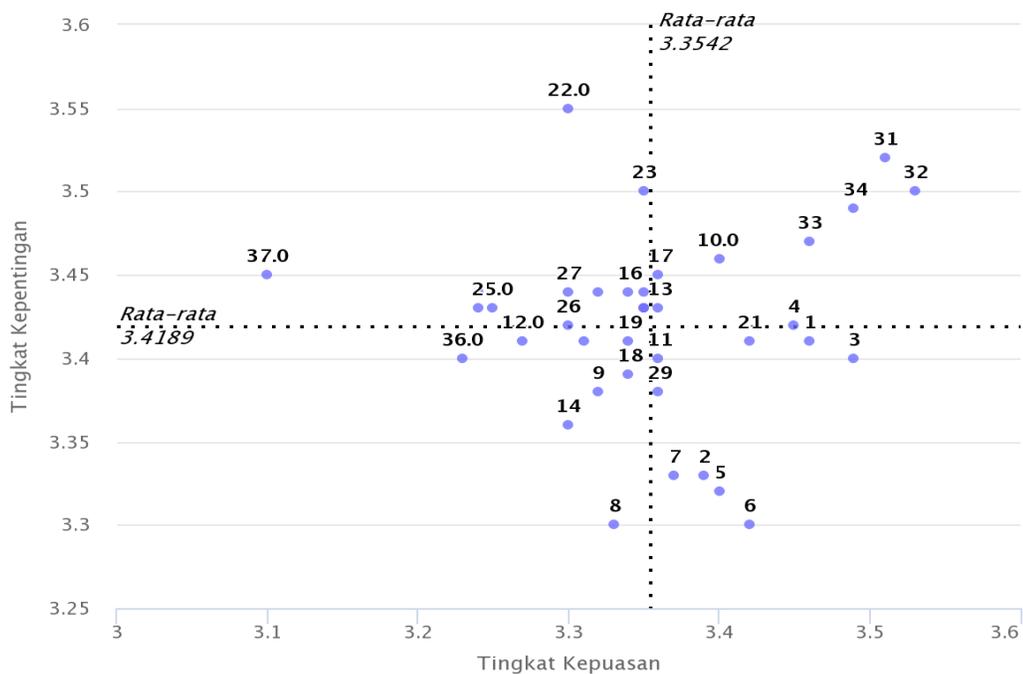
No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
	keluhan jelas					
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.34	3.41	- 0.07	83.50%	Sangat Memuaskan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.35	3.43	- 0.08	83.75%	Sangat Memuaskan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.42	3.41	0.01	85.50%	Sangat Memuaskan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.30	3.55	- 0.25	82.50%	Sangat Memuaskan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.35	3.50	- 0.15	83.75%	Sangat Memuaskan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.32	3.44	- 0.12	83.00%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.25	3.43	- 0.18	81.25%	Memuaskan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.30	3.42	- 0.12	82.50%	Sangat Memuaskan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.30	3.44	- 0.14	82.50%	Sangat Memuaskan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.35	3.44	- 0.09	83.75%	Sangat Memuaskan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.36	3.38	- 0.02	84.00%	Sangat Memuaskan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.31	3.41	- 0.10	82.75%	Sangat Memuaskan
31	Lingkungan pelayanan (KSP)	3.51	3.52	- 0.01	87.75%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
	aman					
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.53	3.50	0.03	88.25%	Sangat Memuaskan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.46	3.47	- 0.01	86.50%	Sangat Memuaskan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.49	3.49	0.00	87.25%	Sangat Memuaskan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.24	3.44	- 0.20	81.00%	Memuaskan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.23	3.40	- 0.17	80.75%	Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.10	3.45	- 0.35	77.50%	Memuaskan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.24	3.43	- 0.19	81.00%	Memuaskan
X	Rata-Rata	3.35	3.42	- 0.06	83.86%	Sangat Memuaskan

Gambar 2.20 Sebaran Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kepuasan di Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak

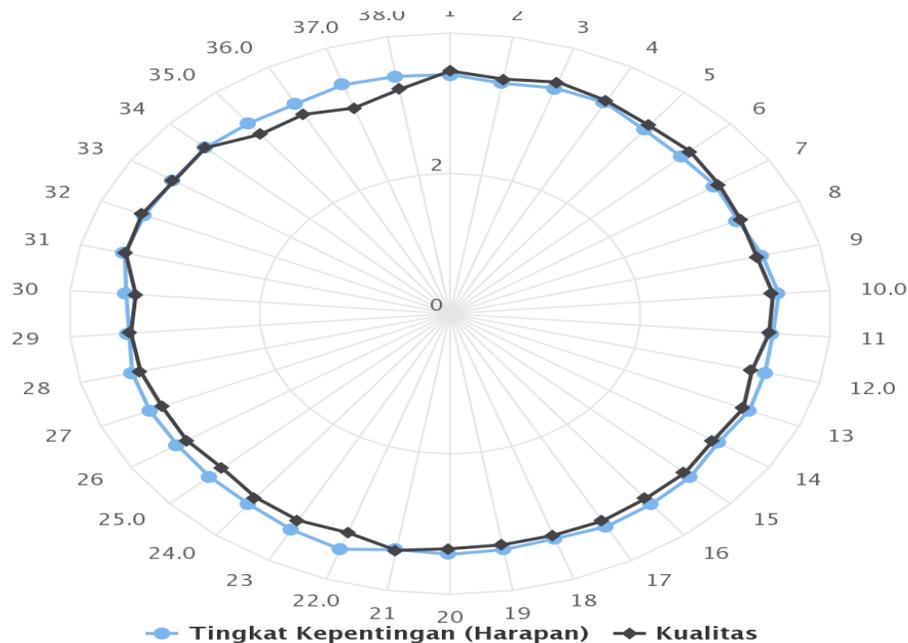


## Analisis Diagram IPA

- **Kuadran I**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di bawah rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan prioritas perbaikan.
- **Kuadran II**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di atas rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan **pernyataan pertahankan prestasi kinerja**

Gambar 2.21 Spider Diagram Harapan dan Kepuasan (Kualitas)

Pelayanan KSP di Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak



Analisis IKP KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak Kemenko PMK, variabel 1 sd 38 dan rata2 keseluruhan ( $\bar{x}$ ), merujuk pada interval

skala Likert 4, bahwa:

- 1 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1.25)%, yaitu sebesar 86.5 % atau indeks kualitas = 3.46 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 2 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1.5)%, yaitu sebesar 84.75 % atau indeks kualitas =

3.39 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.33

- 3 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+2.25)%, yaitu sebesar 87.25 % atau indeks kualitas = 3.49 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- 4 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.75)%, yaitu sebesar 86.25 % atau indeks kualitas = 3.45 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 5 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Prosedur pelayanan (KSP) sederhana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+2)%, yaitu sebesar 85 % atau indeks kualitas = 3.4 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.32
- 6 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+3)%, yaitu sebesar 85.5 % atau indeks kualitas = 3.42 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.3
- 7 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1)%, yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.33
- 8 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.75)%, yaitu sebesar 83.25 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.3
- 9 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 10 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder ,

yaitu sebesar 85 % atau indeks kualitas = 3.4 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.46

- 11 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84 % atau indeks kualitas = 3.36 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- 12 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81.75 % atau indeks kualitas = 3.27 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 13 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84 % atau indeks kualitas = 3.36 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.43
- 14 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.36
- 15 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.43
- 16 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Sarana pengaduan KKN tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.44
- 17 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84 % atau indeks kualitas = 3.36 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.45

- 18 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Prosedur pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 19 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 20 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.43
- 21 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.25)%, yaitu sebesar 85.5 % atau indeks kualitas = 3.42 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 22 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-6.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.55
- 23 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.5
- 24 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.44

- 25 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81.25 % atau indeks kualitas = 3.25 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.43
- 26 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 27 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.44
- 28 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.44
- 29 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84 % atau indeks kualitas = 3.36 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 30 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP), mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.75 % atau indeks kualitas = 3.31 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 31 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Lingkungan pelayanan (KSP) aman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 87.75 % atau indeks kualitas = 3.51 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.52

- 32 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.75)%, yaitu sebesar 88.25 % atau indeks kualitas = 3.53 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.5
- 33 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 86.5 % atau indeks kualitas = 3.46 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.47
- 34 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP sama dengan harapan Stakeholder, yaitu sebesar 87.25 % atau indeks kualitas = 3.49 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.49
- 35 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81 % atau indeks kualitas = 3.24 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.44
- 36 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.75 % atau indeks kualitas = 3.23 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4
- 37 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-8.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 77.5 % atau indeks kualitas = 3.1 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.45
- 38 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81 % atau indeks kualitas = 3.24 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.43

$\bar{X}$  Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.62) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.86 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42

### Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) KSP Deputy Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak

Tabel 2.17 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di Deputy Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak (Skala Likert 4)

No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
b4_1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.41	85.25%	Sangat Memuaskan
b4_2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.43	85.75%	Sangat Memuaskan
b4_3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.45	86.25%	Sangat Memuaskan
b4_4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.46	86.50%	Sangat Memuaskan
b4_5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
b4_6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.55	88.75%	Sangat Memuaskan
b4_7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
b4_8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.43	85.75%	Sangat Memuaskan
b4_9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.50	87.50%	Sangat Memuaskan
$\bar{x}$	Rata-Rata	3.48	86.92%	Sangat Memuaskan

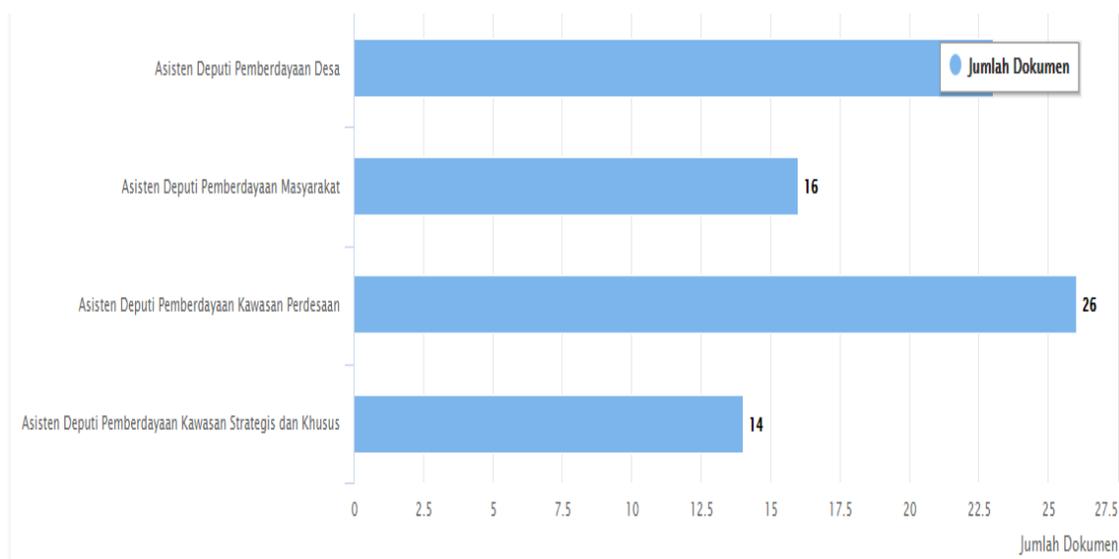
- 1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN, mempunyai nilai 3.41 atau 85.25 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.43 atau 85.75 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.45 atau 86.25 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 4 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.46 atau 86.5 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 5 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.53 atau 88.25 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 6 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP),

mempunyai nilai 3.55 atau 88.75 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

- 7 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.53 atau 88.25 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 8 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.43 atau 85.75 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 9 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi, mempunyai nilai 3.5 atau 87.5 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- $\bar{X}$  Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputy Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai 3.48 atau 86.92 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

### **Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputy Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan**

Gambar 2.22 Jumlah Responden Survei Deputy Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan Kemenko PMK



Tabel 2.18 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)  
Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan  
Menurut Variabel Pelayanan KSP  
(Skala Likert 4)

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.35	3.38	-0.03	83.75%	Sangat Memuaskan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.41	3.33	0.08	85.25%	Sangat Memuaskan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.39	3.41	-0.02	84.75%	Sangat Memuaskan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.39	3.35	0.04	84.75%	Sangat Memuaskan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.35	3.35	0.00	83.75%	Sangat Memuaskan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.37	3.37	0.00	84.25%	Sangat Memuaskan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.34	3.44	-0.10	83.50%	Sangat Memuaskan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.39	3.38	0.01	84.75%	Sangat Memuaskan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.35	3.39	-0.04	83.75%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.34	3.32	0.02	83.50%	Sangat Memuaskan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.34	3.44	-0.10	83.50%	Sangat Memuaskan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.27	3.34	-0.07	81.75%	Sangat Memuaskan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.28	3.30	-0.02	82.00%	Sangat Memuaskan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.37	3.38	-0.01	84.25%	Sangat Memuaskan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.30	3.39	-0.09	82.50%	Sangat Memuaskan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.32	3.42	-0.10	83.00%	Sangat Memuaskan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.29	3.37	-0.08	82.25%	Sangat Memuaskan
18	Prosedur pengaduan/	3.28	3.38	-0.10	82.00%	Sangat Memuaskan

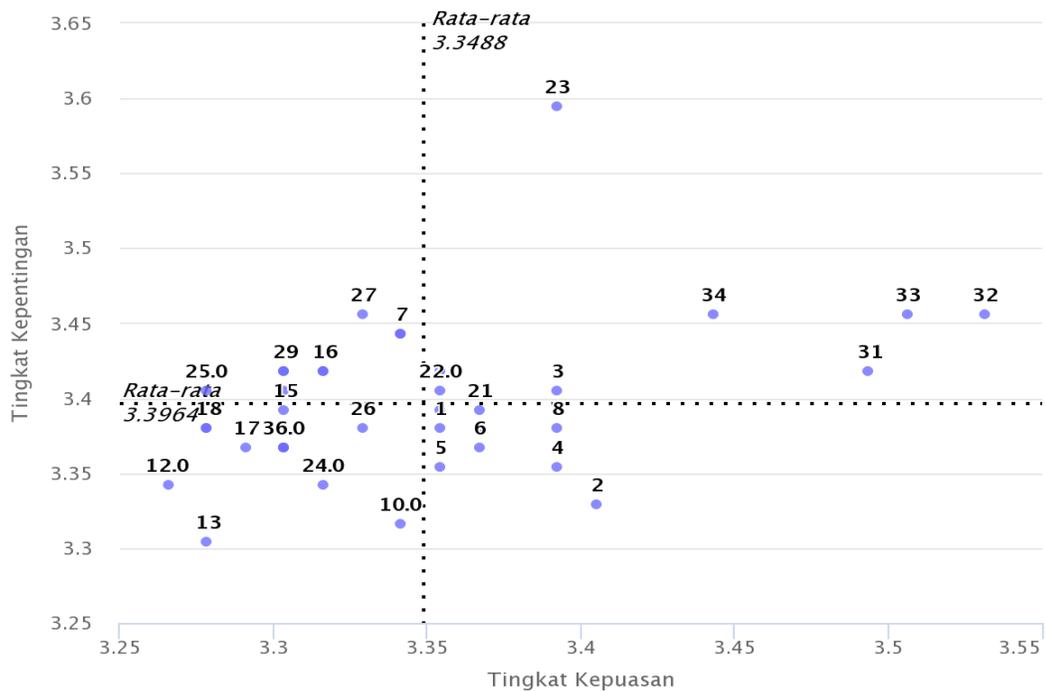
No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
	keluhan jelas					
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.32	3.42	-0.10	83.00%	Sangat Memuaskan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.30	3.41	-0.11	82.50%	Sangat Memuaskan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.37	3.39	-0.02	84.25%	Sangat Memuaskan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.35	3.41	-0.06	83.75%	Sangat Memuaskan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.39	3.59	-0.20	84.75%	Sangat Memuaskan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.32	3.34	-0.02	83.00%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.28	3.41	-0.13	82.00%	Sangat Memuaskan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.33	3.38	-0.05	83.25%	Sangat Memuaskan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.33	3.46	-0.13	83.25%	Sangat Memuaskan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.35	3.42	-0.07	83.75%	Sangat Memuaskan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.30	3.42	-0.12	82.50%	Sangat Memuaskan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.30	3.42	-0.12	82.50%	Sangat Memuaskan
31	Lingkungan pelayanan (KSP)	3.49	3.42	0.07	87.25%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
	aman					
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.53	3.46	0.07	88.25%	Sangat Memuaskan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.51	3.46	0.05	87.75%	Sangat Memuaskan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.44	3.46	-0.02	86.00%	Sangat Memuaskan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.28	3.38	-0.10	82.00%	Sangat Memuaskan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.30	3.37	-0.07	82.50%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.30	3.37	-0.07	82.50%	Sangat Memuaskan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.30	3.37	-0.07	82.50%	Sangat Memuaskan
X	Rata-Rata	3.35	3.40	-0.05	83.70%	Sangat Memuaskan

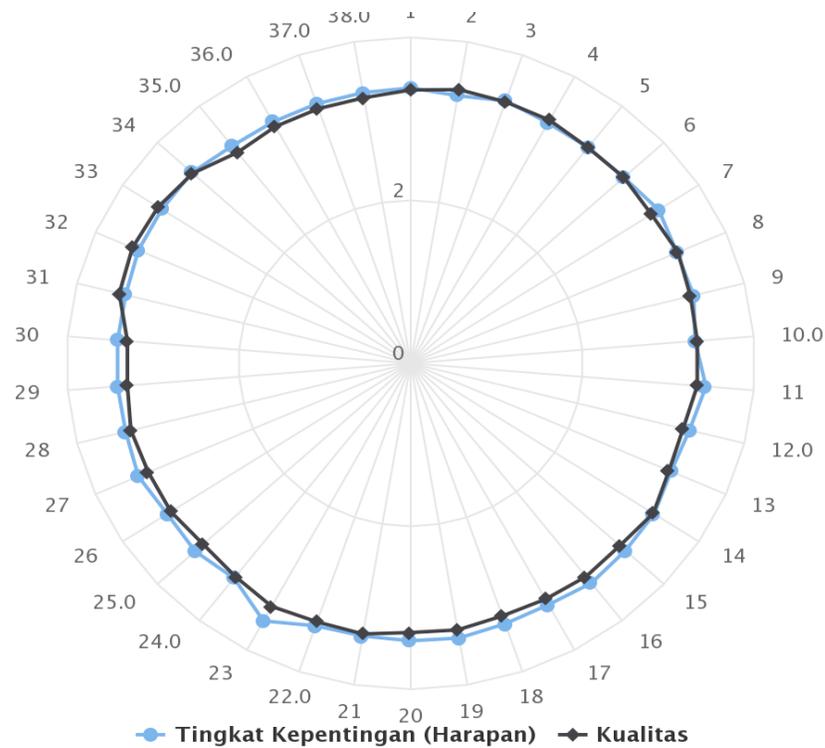
Gambar 2.23 Sebaran Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kepuasan di Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan



Analisis Diagram IPA

- **Kuadran I**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di bawah rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan prioritas perbaikan.
- **Kuadran II**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di atas rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan **pernyataan pertahankan prestasi kinerja**.

Gambar 2.24 Spider Diagram Harapan dan Kepuasan (Kualitas) Pelayanan KSP di Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan



Analisis IKP KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan Kemenko PMK, variabel 1 sd 38 dan rata2 keseluruhan ( $\bar{X}$ ), merujuk pada interval skala Likert 4, bahwa:

- 1 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38

- 2 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+2)%, yaitu sebesar 85.25 % atau indeks kualitas = 3.41 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.33
- 3 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.75 % atau indeks kualitas = 3.39 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 4 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1)%, yaitu sebesar 84.75 % atau indeks kualitas = 3.39 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35
- 5 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Prosedur pelayanan (KSP) sederhana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP sama dengan harapan Stakeholder, yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35
- 6 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP sama dengan harapan Stakeholder, yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37
- 7 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.44
- 8 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.25)%, yaitu sebesar 84.75 % atau indeks kualitas = 3.39 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 9 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar

83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39

- 10 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.5)%, yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.32
- 11 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.5 % atau indeks kualitas = 3.34 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.44
- 12 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81.75 % atau indeks kualitas = 3.27 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.34
- 13 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.3
- 14 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 15 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 16 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Sarana pengaduan KKN tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42

- 17 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.25 % atau indeks kualitas = 3.29 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37
- 18 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Prosedur pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 19 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 20 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 21 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.25 % atau indeks kualitas = 3.37 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.39
- 22 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 23 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 84.75 % atau indeks kualitas = 3.39 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.59

- 24 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.34
- 25 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 26 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.25 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 27 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.25 % atau indeks kualitas = 3.33 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.46
- 28 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 29 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 30 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP), mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat

Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42

- 31 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Lingkungan pelayanan (KSP) aman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1.75)%, yaitu sebesar 87.25 % atau indeks kualitas = 3.49 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.42
- 32 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1.75)%, yaitu sebesar 88.25 % atau indeks kualitas = 3.53 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.46
- 33 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1.25)%, yaitu sebesar 87.75 % atau indeks kualitas = 3.51 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.46
- 34 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 86 % atau indeks kualitas = 3.44 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.46
- 35 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82 % atau indeks kualitas = 3.28 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 36 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37

- 37 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37
- 38 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 82.5 % atau indeks kualitas = 3.3 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.37
- $\bar{X}$  Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.24) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 83.7 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.4

### Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan

Tabel 2.19 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan  
(Skala Likert 4)

No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
b4_1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.42	85.44%	Sangat Memuaskan
b4_2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.47	86.71%	Sangat Memuaskan
b4_3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.51	87.66%	Sangat Memuaskan

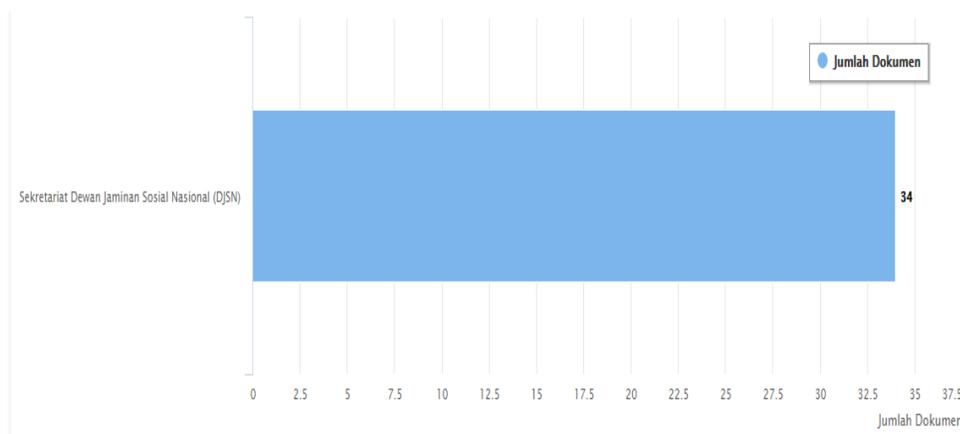
No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
b4_4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.46	86.39%	Sangat Memuaskan
b4_5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.57	89.24%	Sangat Memuaskan
b4_6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.54	88.61%	Sangat Memuaskan
b4_7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.58	89.56%	Sangat Memuaskan
b4_8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.46	86.39%	Sangat Memuaskan
b4_9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.48	87.03%	Sangat Memuaskan
$\bar{x}$	Rata-Rata	3.50	87.45%	Sangat Memuaskan

- 1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN, mempunyai nilai 3.42 atau 85.44 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.47 atau 86.71 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

- 3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.51 atau 87.66 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 4 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.46 atau 86.39 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 5 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.57 atau 89.24 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 6 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.54 atau 88.61 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 7 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.58 atau 89.56 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 8 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.46 atau 86.39 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 9 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi, mempunyai nilai 3.48 atau 87.03 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- $\bar{X}$  Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai 3.5 atau 87.45 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

## Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN)

Gambar 2.25 Jumlah Responden Survei Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) Kemenko PMK



Tabel 2.20 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) Menurut Variabel Pelayanan KSP (Skala Likert 4)

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.29	3.26	0.03	82.25%	Sangat Memuaskan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.26	3.24	0.02	81.50%	Sangat Memuaskan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.32	3.29	0.03	83.00%	Sangat Memuaskan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.26	3.32	-0.06	81.50%	Sangat Memuaskan
5	Prosedur pelayanan	3.35	3.29	0.06	83.75%	Sangat

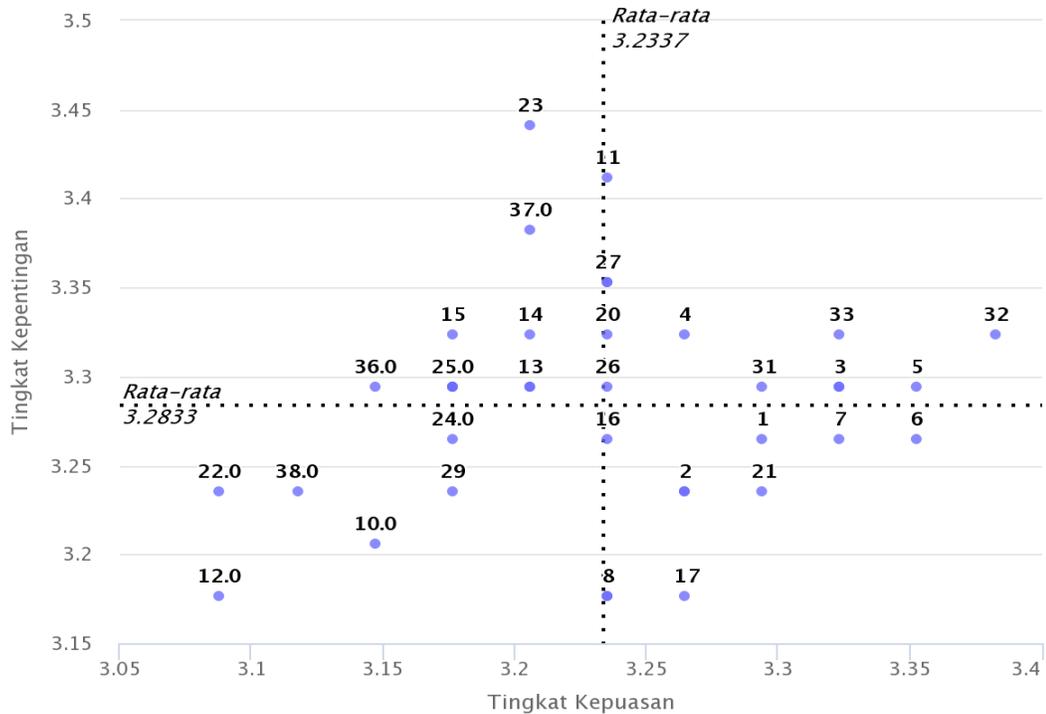
No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
	(KSP) sederhana					Memuaskan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.26	0.09	83.75%	Sangat Memuaskan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.32	3.26	0.06	83.00%	Sangat Memuaskan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.24	3.18	0.06	81.00%	Memuaskan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.26	3.24	0.02	81.50%	Sangat Memuaskan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.15	3.21	-0.06	78.75%	Memuaskan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.24	3.41	-0.17	81.00%	Memuaskan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.09	3.18	-0.09	77.25%	Memuaskan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.21	3.29	-0.08	80.25%	Memuaskan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.21	3.32	-0.11	80.25%	Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.18	3.32	-0.14	79.50%	Memuaskan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.24	3.26	-0.02	81.00%	Memuaskan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.26	3.18	0.08	81.50%	Sangat Memuaskan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.24	3.18	0.06	81.00%	Memuaskan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.21	3.29	-0.08	80.25%	Memuaskan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.24	3.32	-0.08	81.00%	Memuaskan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.29	3.24	0.05	82.25%	Sangat Memuaskan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.09	3.24	-0.15	77.25%	Memuaskan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.21	3.44	-0.23	80.25%	Memuaskan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam	3.18	3.26	-0.08	79.50%	Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
	notulensi hasil rapat					
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.18	3.29	-0.11	79.50%	Memuaskan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.24	3.29	-0.05	81.00%	Memuaskan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.24	3.35	-0.11	81.00%	Memuaskan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.24	3.35	-0.11	81.00%	Memuaskan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.18	3.24	-0.06	79.50%	Memuaskan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.18	3.29	-0.11	79.50%	Memuaskan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.29	3.29	0.00	82.25%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan IKP KSP	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap	% Kualitas IKP KSP	Deskripsi Kualitas Pelayanan IKP KSP
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.38	3.32	0.06	84.50%	Sangat Memuaskan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.32	3.32	0.00	83.00%	Sangat Memuaskan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.32	3.29	0.03	83.00%	Sangat Memuaskan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.18	3.29	-0.11	79.50%	Memuaskan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.15	3.29	-0.14	78.75%	Memuaskan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.21	3.38	-0.17	80.25%	Memuaskan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.12	3.24	-0.12	78.00%	Memuaskan
$\bar{X}$	Rata-Rata	3.23	3.28	-0.05	80.87%	Memuaskan

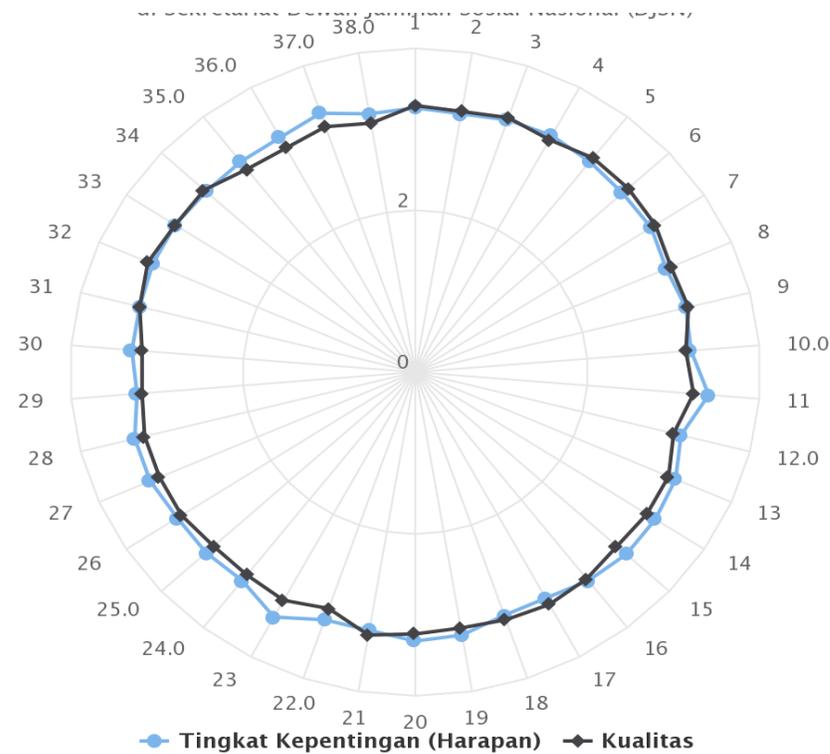
Gambar 2.26 Sebaran Tingkat Kepentingan (Harapan) dan Kepuasan di Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN)



Analisis Diagram IPA

- **Kuadran I**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di bawah rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan prioritas perbaikan.
- **Kuadran II**, dengan Tingkat Kepuasan (Kualitas) pelayanan KSP di atas rata-rata dan Tingkat Kepentingan (Harapan) *stakeholder* di atas rata-rata, artinya kuadran dengan **pernyataan pertahankan pretasi kinerja**

Gambar 2.27 Spider Diagram Harapan dan Kepuasan (Kualitas)  
 Pelayanan KSP di Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN)



Analisis IKP KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) Kemenko PMK, variabel 1 sd 38 dan rata2 keseluruhan ( $\bar{x}$ ), merujuk pada interval skala

Likert 4, bahwa:

- 1 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.75)%, yaitu sebesar 82.25 % atau indeks kualitas = 3.29 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.26
- 2 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.5)%, yaitu sebesar 81.5 % atau indeks kualitas = 3.26 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.24

- 3 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.75)%, yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.29
- 4 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81.5 % atau indeks kualitas = 3.26 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.32
- 5 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Prosedur pelayanan (KSP) sederhana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1.5)%, yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.29
- 6 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+2.25)%, yaitu sebesar 83.75 % atau indeks kualitas = 3.35 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.26
- 7 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1.5)%, yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.26
- 8 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1.5)%, yaitu sebesar 81 % atau indeks kualitas = 3.24 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.18
- 9 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.5)%, yaitu sebesar 81.5 % atau indeks kualitas = 3.26 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.24
- 10 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 78.75 % atau indeks kualitas = 3.15 (Memuaskan) dan indeks

harapan = 3.21

- 11 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81 % atau indeks kualitas = 3.24 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.41
- 12 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 77.25 % atau indeks kualitas = 3.09 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.18
- 13 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.25 % atau indeks kualitas = 3.21 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.29
- 14 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.25 % atau indeks kualitas = 3.21 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.32
- 15 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.5 % atau indeks kualitas = 3.18 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.32
- 16 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Sarana pengaduan KKN tersedia, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-0.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81 % atau indeks kualitas = 3.24 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.26
- 17 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+2)%, yaitu sebesar 81.5 % atau indeks kualitas = 3.26 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.18

- 18 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Prosedur pengaduan/ keluhan jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1.5)%, yaitu sebesar 81 % atau indeks kualitas = 3.24 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.18
- 19 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.25 % atau indeks kualitas = 3.21 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.29
- 20 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81 % atau indeks kualitas = 3.24 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.32
- 21 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1.25)%, yaitu sebesar 82.25 % atau indeks kualitas = 3.29 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.24
- 22 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 77.25 % atau indeks kualitas = 3.09 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.24
- 23 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-5.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.25 % atau indeks kualitas = 3.21 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.44
- 24 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.5 % atau indeks kualitas = 3.18 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.26

- 25 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.5 % atau indeks kualitas = 3.18 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.29
- 26 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81 % atau indeks kualitas = 3.24 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.29
- 27 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81 % atau indeks kualitas = 3.24 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35
- 28 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 81 % atau indeks kualitas = 3.24 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.35
- 29 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.5 % atau indeks kualitas = 3.18 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.24
- 30 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP), mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.5 % atau indeks kualitas = 3.18 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.29
- 31 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Lingkungan pelayanan (KSP) aman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP sama dengan harapan Stakeholder, yaitu sebesar 82.25 % atau indeks kualitas = 3.29 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.29

- 32 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+1.5)%, yaitu sebesar 84.5 % atau indeks kualitas = 3.38 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.32
- 33 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP sama dengan harapan Stakeholder, yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.32
- 34 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP lebih dari harapan Stakeholder sebesar (+0.75)%, yaitu sebesar 83 % atau indeks kualitas = 3.32 (Sangat Memuaskan) dan indeks harapan = 3.29
- 35 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-2.75) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 79.5 % atau indeks kualitas = 3.18 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.29
- 36 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3.5) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 78.75 % atau indeks kualitas = 3.15 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.29
- 37 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-4.25) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.25 % atau indeks kualitas = 3.21 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.38
- 38 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-3) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 78 % atau indeks kualitas = 3.12 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.24

- Ⅹ Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai Kualitas IKP KSP kurang (-1.18) % dari harapan Stakeholder , yaitu sebesar 80.87 % atau indeks kualitas = 3.23 (Memuaskan) dan indeks harapan = 3.28

### Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN)

Tabel 2.21 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN)  
(Skala Likert 4)

No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
b4_1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.50	87.50%	Sangat Memuaskan
b4_2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.47	86.76%	Sangat Memuaskan
b4_3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.50	87.50%	Sangat Memuaskan
b4_4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.50	87.50%	Sangat Memuaskan
b4_5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.56	88.97%	Sangat Memuaskan
b4_6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.59	89.71%	Sangat Memuaskan
b4_7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.56	88.97%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Nilai IPAK	% Kualitas IPAK	Deskripsi Kualitas IPAK
b4_8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.47	86.76%	Sangat Memuaskan
b4_9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.56	88.97%	Sangat Memuaskan
$\bar{x}$	Rata-Rata	3.52	88.07%	Sangat Memuaskan

- 1 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN, mempunyai nilai 3.5 atau 87.5 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.47 atau 86.76 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.5 atau 87.5 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 4 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.5 atau 87.5 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 5 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.56 atau 88.97 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 6 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai

3.59 atau 89.71 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

- 7 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP), mempunyai nilai 3.56 atau 88.97 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 8 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan, mempunyai nilai 3.47 atau 86.76 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- 9 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi, mempunyai nilai 3.56 atau 88.97 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.
- $\bar{X}$  Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) untuk pernyataan Rata-Rata, mempunyai nilai 3.52 atau 88.07 %, dengan klasifikasi Sangat Memuaskan.

### III. KESIMPULAN DAN SARAN

#### 3.1 Kesimpulan

- a. Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dilaksanakan pada bulan Oktober-November 2018 oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemenko PMK) dan dilakukan oleh Pihak Ketiga yaitu Lembaga Survei PT. Atlas Primarco.
- b. Salah satu output survei adalah Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Oleh karena itu, pengerjaan penyusunan indeks tersebut dilakukan oleh Pihak Ketiga yaitu konsultan perorangan.
- c. Angka indeks ini digunakan ini digunakan untuk:
  1. Pembenahan kinerja Kemenko PMK dalam rangka Reformasi Birokrasi (RB), dengan salah satu indikator peningkatan kualitas pelayanan;
  2. Upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan evaluasi kinerja pelayanan;
  3. Evaluasi kinerja pelayanan juga dilakukan pada kemungkinan penyimpangan dalam prosedur layanan yang tidak sesuai dengan standar dan indikasi adanya peluang serta perilaku korupsi;
  4. Penilaian dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB) dan Zona Integritas (ZI);
  5. Pendukung penilaian “komponen hasil” yang tertuang dalam Lembar Kerja Evaluasi Reformasi Birokrasi (LKE-RB). Indeks persepsi tersebut diharapkan mampu menggambarkan kualitas pelayanan, perilaku koruptif, dan kepuasan *Stakeholder* ;
  6. Dasar penyusunan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan.

d. Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)

1. Survei ini menghasilkan nilai Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) sebagai proksi penilaian persepsi pengguna layanan (*stakeholder*) Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP), pada tahun Oktober 2018. Angka indeks meningkat dibandingkan nilai pada tahun 2016, tahun 2017 (April), dan 2017 (Oktober) yaitu:

## Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)



Tahun	IKP (skala 4)		IKP (skala 6)	
	indeks	%	indeks	%
2106	3.16	79.10%		
2017 <sup>1)</sup>	3.22	80.53%	4.85	80.82%
2017 <sup>2)</sup>	3.25	81.25%	4.87	81.17%
2018	3.33	83.25%	5.13	85.50%

1) April 2017

2) Oktober 2017

hasil transformasi data  
dari skala 6 ke skala 4

2. Dari nilai IKP pada tahun 2018 (Oktober) masih terdapat gap antara harapan *stakeholder* dengan kualitas pelayanan atau tingkat kepuasan *stakeholder* dari pelayanan yang sudah dilakukan selama berkoordinasi dengan Kemenko PMK.
3. *Gap* yang terjadi yaitu harapan *stakeholder* terhadap pelayanan KSP masih berada di atas kualitas atau kinerja pelayanan KSP, dan nilai kualitas atau kinerja pelayanan tersebut berada di bawah nilai rata2. Variabel pelayanan tersebut dapat diidentifikasi dengan cara *matching* variabel yang memiliki nilai (1) Nilai *gap* variabel pelayanan berada di atas nilai *gap* rata2 dan (2) Nilai kualitas atau kinerja berada di bawah rata2.

4. Analisis kuadran atau *Importance and Performance Analysis* (IPA) di Kuadran A atau Kuadran I, memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di atas rata-rata harapan sedangkan nilai kinerja di bawah rata-rata kinerja, sehingga atribut pelayanan tersebut menjadi prioritas utama perbaikan.
  5. Analisis kuadran atau *Importance and Performance Analysis* (IPA) di Kuadran B atau Kuadran II, memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di atas rata-rata harapan dan nilai kinerja di atas rata-rata kinerja, sehingga atribut pelayanan tersebut menjadi atribut yang patut dipertahankan prestasinya.
- e. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Angka indeks meningkat dibandingkan nilai pada tahun 2016, tahun 2017 (April), dan tahun 2017 (Oktober) yaitu:

## Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)



tahun	IPAK (skala 4)		IPAK (skala 6)	
	indeks	%	indeks	%
2106	3.30	82,39%		
2017 <sup>1)</sup>	3.30	82.55%	5.11	85.21%
2017 <sup>2)</sup>	3.41	85.25%	5.11	85.21%
2018	3.51	87.75%	5.43	90.50%

1) April 2017

2) Oktober 2017

hasil transformasi data  
dari skala 6 ke skala 4



### 3.2 Saran

Beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah:

1. Perencanaan dan persiapan dalam pelaksanaan survei berikutnya;
2. Perlunya *Entry Meeting*, dapat dilakukan dan disampaikan kepada *eligible* calon responden (*stakeholder*) sebelum pendataan dimulai;
3. *Customer List* atau daftar responden (*stakeholder*) sedapat mungkin adalah orang yang benar-benar *eligible*, baik waktu, tempat, maupun pengetahuan tentang pelayanan koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian yang dikoordinasikan bersama dengan Kemenko PMK;
4. Untuk tahun berikutnya, sebaiknya survei dilakukan secara *online* dengan metode *self enumeration* (*stakeholder* mengisi sendiri setelah *entry meeting* selesai ). Dan aplikasi yang dibangun, selain input data, juga berisikan fitur monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan survei termasuk *dashbord system* (berisikan jumlah dokumen yang diinput, indeks yang dihasilkan termasuk spider diagram dan diagram kartesius).

# LAMPIRAN

## Lampiran Tabel

**Tabel Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP dan  
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)  
(Skala Likert 4)**

Unit Kerja	Jumlah Responden	IKP	IPAK
Asisten Deputy Konflik Sosial	18	3.29	3.62
Asisten Deputy Tanggap Cepat Bencana	22	3.34	3.42
Asisten Deputy Penanganan Pasca Bencana	21	3.37	3.51
Asisten Deputy Pengurangan Resiko Bencana	18	3.34	3.54
<b>Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana</b>	<b>79</b>	<b>3.33</b>	<b>3.52</b>
Asisten Deputy Penanganan Kemiskinan	31	3.36	3.5
Asisten Deputy Kompensasi Sosial	23	3.49	3.6
Asisten Deputy Pemberdayaan Disabilitas dan Lanjut Usia	22	3.28	3.57
Asisten Deputy Jaminan Sosial	30	3.27	3.46
<b>Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial</b>	<b>106</b>	<b>3.35</b>	<b>3.52</b>
Asisten Deputy Ketahanan Gizi, Kesehatan Ibu dan Anak dan Kesehatan Lingkungan	24	3.35	3.48
Asisten Deputy Pelayanan Kesehatan	24	3.24	3.51
Asisten Deputy Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit	17	3.32	3.54
Asisten Deputy Kependudukan dan Keluarga Berencana	23	3.30	3.42
<b>Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan</b>	<b>88</b>	<b>3.30</b>	<b>3.48</b>
Asisten Deputy Pendidikan Menengah dan Keterampilan Bekerja	33	3.34	3.36
Asisten Deputy Pembinaan Umat Beragama, Pendidikan Agama dan Keagamaan	28	3.23	3.54
Asisten Deputy Pemberdayaan dan Kerukunan Umat Beragama	16	3.28	3.62
Asisten Deputy Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Masyarakat	28	3.30	3.44

Unit Kerja	Jumlah Responden	IKP	IPAK
Asisten Deputi Pendidikan Tinggi dan Pemanfaatan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi	25	3.27	3.47
<b>Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama</b>	<b>130</b>	<b>3.29</b>	<b>3.47</b>
Asisten Deputi Keolahragaan	10	3.57	3.68
Asisten Deputi Nilai dan Kreativitas Budaya	22	3.40	3.66
Asisten Deputi Warisan Budaya	25	3.33	3.41
Asisten Deputi Kepemudaan	37	3.32	3.62
<b>Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan</b>	<b>94</b>	<b>3.37</b>	<b>3.58</b>
Asisten Deputi Pemenuhan Hak dan Perlindungan Perempuan	20	3.35	3.54
Asisten Deputi Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga	37	3.41	3.46
Asisten Deputi Pemenuhan Hak dan Perlindungan Anak	14	3.42	3.47
Asisten Deputi Pemberdayaan Perempuan	29	3.25	3.46
<b>Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak</b>	<b>100</b>	<b>3.35</b>	<b>3.48</b>
Asisten Deputi Pemberdayaan Desa	23	3.37	3.53
Asisten Deputi Pemberdayaan Masyarakat	16	3.36	3.43
Asisten Deputi Pemberdayaan Kawasan Perdesaan	26	3.38	3.52
Asisten Deputi Pemberdayaan Kawasan Strategis dan Khusus	14	3.25	3.48
<b>Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan</b>	<b>79</b>	<b>3.35</b>	<b>3.5</b>
<b>Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN)</b>	<b>34</b>	<b>3.23</b>	<b>3.52</b>
<b>Kemenko PMK</b>	<b>710</b>	<b>3.33</b>	<b>3.51</b>

## Lampiran Kuesioner



**VE-KSP.2018**

**KEMENTERIAN KOORDINATOR  
 BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN  
 REPUBLIK INDONESIA**

**SURVEI EVALUASI HASIL PELAKSANAAN KOORDINASI, SINKRONISASI,  
 DAN PENGENDALIAN (KSP) DALAM Mendukung PELAKSANAAN  
 REFORMASI BIROKRASI**

Identitas  
 Dokumen :  
 (diisi petugas)

	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <i>No.Urut Resp.</i>	<input type="text"/> <input type="text"/> <i>Kode K/L</i>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <i>No.Urut Resp. dalam K/L</i>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <i>SHOWCARD (disalin dari B.II R.8)</i>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <i>Asdep Code*</i>
--	--	--	--	--	---

Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK), saat ini sedang dilakukan Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) Dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di kementerian/lembaga yang berkoordinasi dengan Kemenko PMK. Diharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara agar dapat berperan aktif dalam memberikan informasi terkait kinerja pelayanan di Kemenko PMK. Kuesioner ini disusun sebagai media penyampaian informasi dari Bapak/Ibu/Saudara.

Mohon setiap pertanyaan dijawab dengan benar dan jujur. Kami menjamin kerahasiaan atas informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

### I. Keterangan Petugas (diisi petugas)

No.	Rincian	Pencacah	Pengawas
1	Nama	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	Tanggal pencacahan/ pengawasan		
3	Tanda tangan		

### II. Keterangan Responden (identitas kami rahasiakan)

1	Nama Responden			
2	Nama Kementerian/ Lembaga			
3	Unit Kerja			
4	Jabatan	1. Eselon I 2. Eselon II 3. Eselon III	4. Eselon IV 5. Fungsional/Staf	<input type="checkbox"/>
5	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
6	Pendidikan Terakhir	1. ≤ SMA Sederajat 2. DI/DII/DIII/DIV 3. S1	4. S2 5. S3	<input type="checkbox"/>
7	Tanda tangan dan Stempel/Kartu Nama			

8. Dengan Unit Kerja/Kedeputian/Sekretariat manakah Bapak/Ibu/Saudara pernah/sedang melakukan koordinasi atau pernah mengikuti rapat koordinasi di Kemenko PMK ?  
(Lingkari Kode Jawaban menurut pilihan Bapak/Ibu/Saudara)

--	--	--

- |   |       |
|---|-------|
| 1. Kedeputian Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana               | - 1   |
| 2. Kedeputian Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial | - 2   |
| 3. Kedeputian Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan                             | - 4   |
| 4. Kedeputian Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama                              | - 8   |
| 5. Kedeputian Bidang Koordinasi Kebudayaan  | - 16  |
| 6. Kedeputian Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak                   | - 32  |
| 7. Kedeputian Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa, dan Kawasan        | - 64  |
| 8. Sekretariat Kemenko PMK  | - 128 |

### III. Aspek Pelayanan

Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara, bagaimana Kualitas Pelayanan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) terhadap pelayanan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) di Kemenko PMK, seperti pada rincian pernyataan berikut: (beri tanda "√" menurut pilihan Bapak/Ibu/Saudara)

#### Kualitas Pelayanan:

Sangat Setuju	= SS
Setuju	= S
Cukup Setuju	= CS
Kurang Setuju	= KS
Tidak Setuju	= TS
Sangat Tidak Setuju	= STS

#### Tingkat Kepentingan (Harapan):

Sangat Penting	= SP
Penting	= P
Cukup Penting	= CP
Kurang Penting	= KP
Tidak Penting	= TP
Sangat Tidak Penting	= STP

#### Penjelasan Trimantap:

- Mantap Pelayanan adalah pelayanan KSP yang fokusnya pada upaya Peningkatan Kualitas Hidup Manusia, meliputi: upaya penanggulangan kemiskinan, program jaminan dan kompensasi sosial, layanan kesehatan, layanan pendidikan dan agama, pembangunan keluarga, perlindungan kaum marjinal, dan pengelolaan dampak bencana.*
- Mantap Pemberdayaan adalah pelayanan KSP yang fokusnya pada upaya Peningkatan Kapabilitas Manusia Indonesia, meliputi: pembangunan desa, pemberdayaan masyarakat (perempuan, pemuda, olahraga, seni budaya, keluarga), pembangunan kependudukan dan keluarga, Science and Techno Park, dan revitalisasi pendidikan vokasional.*
- Mantap Pembangunan Karakter atau Mantap Gotong Royong adalah pelayanan KSP yang fokusnya pada upaya Pembangunan Karakter Manusia Indonesia, meliputi: Gerakan Nasional Revolusi Mental berupa Gerakan Indonesia Melayani, Gerakan Indonesia Mandiri, Gerakan Indonesia Bersih, Gerakan Indonesia Tertib, Gerakan Indonesia Bersatu, dan upaya penguatan pendidikan karakter.*

No.	RINCIAN PERNYATAAN	Kualitas Pelayanan						Tingkat Kepentingan (Harapan)					
		SS	S	CS	KS	TS	STS	SP	P	CP	KP	TP	STP
A	<i>Persyaratan pelayanan (KSP) adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan (KSP), baik persyaratan teknis maupun administratif</i>												
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas												
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi												

No.	RINCIAN PERNYATAAN	Kualitas Pelayanan					Tingkat Kepentingan (Harapan)					
		SS	S	CS	KS	TS	STS	SP	P	CP	KP	TP
<b>B</b>	<i>Prosedur pelayanan (KSP) adalah tata cara pelayanan (KSP) yang dibakukan bagi penerima pelayanan (KSP)</i>											
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka											
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas											
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana											
<b>C</b>	<i>Waktu pelayanan (KSP) adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan (KSP)</i>											
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas											
7..	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu											
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas											
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu											
<b>D</b>	<i>Produk/jasa spesifikasi jenis layanan (KSP) adalah hasil pelayanan (KSP) yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan</i>											
<b>10.</b>	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting											
	<i>0. Pernyataan Umum</i>											
	<i>1. Mantap Pelayanan</i>											
	<i>2. Mantap Pemberdayaan</i>											
	<i>3. Mantap Pembangunan Karakter</i>											
<b>11..</b>	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana											
<b>12.</b>	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan											
	<i>0. Pernyataan Umum</i>											
	<i>1. Mantap Pelayanan</i>											
	<i>2. Mantap Pemberdayaan</i>											
	<i>3. Mantap Pembangunan Karakter</i>											
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas											

No.	RINCIAN PERNYATAAN	Kualitas Pelayanan						Tingkat Kepentingan (Harapan)						
		SS	S	CS	KS	TS	STS	SP	P	CP	KP	TP	STP	
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi													
<b>E</b>	<b><i>Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan</i></b>													
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia													
16	Sarana pengaduan KKN tersedia													
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas													
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas													
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas													
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN													
<b>F</b>	<b><i>Kejelasan pegawai/petugas/pelaksana di Kemenko PMK adalah keberadaan dan kepastian petugas di Kemenko PMK yang memberikan pelayanan (KSP)</i></b>													
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas													
<b>G</b>	<b><i>Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman</i></b>													
<b>22.</b>	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan													
	<i>0. Pernyataan Umum</i>													
	<i>1. Mantap Pelayanan</i>													
	<i>2. Mantap Pemberdayaan</i>													
	<i>3. Mantap Pembangunan Karakter</i>													
<b>23..</b>	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya													
<b>24.</b>	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat													
	<i>0. Pernyataan Umum</i>													
	<i>1. Mantap Pelayanan</i>													
	<i>2. Mantap Pemberdayaan</i>													
	<i>3. Mantap Pembangunan Karakter</i>													

No.	RINCIAN PERNYATAAN	Kualitas Pelayanan						Tingkat Kepentingan (Harapan)					
		SS	S	CS	KS	TS	STS	SP	P	CP	KP	TP	STP
<b>25.</b>	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat												
	<i>0. Pernyataan Umum</i>												
	<i>1. Mantap Pelayanan</i>												
	<i>2. Mantap Pemberdayaan</i>												
	<i>3. Mantap Pembangunan Karakter</i>												
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan												
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai												
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai												
<b>H</b>	<b><i>Maklumat pelayanan (KSP) adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan (KSP)</i></b>												
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas												
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)												
<b>I</b>	<b><i>Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan (KSP) yaitu terjaminnya tingkat keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan (KSP)</i></b>												
<b>31..</b>	Lingkungan pelayanan (KSP) aman												
<b>32..</b>	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman												
<b>33..</b>	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan												
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email												

No.	RINCIAN PERNYATAAN	Kualitas Pelayanan						Tingkat Kepentingan (Harapan)					
		SS	S	CS	KS	TS	STS	SP	P	CP	KP	TP	STP
J	<b>Implementasi kebijakan dan/atau program/kegiatan hasil layanan (KSP)</b>												
35.	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK												
	0. Pernyataan Umum												
	1. Mantap Pelayanan												
	2. Mantap Pemberdayaan												
	3. Mantap Pembangunan Karakter												
36.	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK												
	0. Pernyataan Umum												
	1. Mantap Pelayanan												
	2. Mantap Pemberdayaan												
	3. Mantap Pembangunan Karakter												
37.	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah												
	0. Pernyataan Umum												
	1. Mantap Pelayanan												
	2. Mantap Pemberdayaan												
	3. Mantap Pembangunan Karakter												
38.	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif												
	0. Pernyataan Umum												
	1. Mantap Pelayanan												
	2. Mantap Pemberdayaan												
	3. Mantap Pembangunan Karakter												

#### IV. Perilaku Anti Korupsi

Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara, bagaimana Kualitas Perilaku Anti Korupsi di Kemenko PMK, seperti pada rincian pernyataan berikut:

(beri tanda "√" menurut pilihan Bapak/Ibu/Saudara)

##### Kualitas Perilaku Anti Korupsi

Sangat Setuju = SS

Setuju = S

Cukup Setuju = CS

Kurang Setuju = KS

Tidak Setuju = TS

Sangat Tidak Setuju = STS

No.	RINCIAN PERNYATAAN	Kualitas Perilaku Anti Korupsi					
		SS	S	CS	KS	TS	STS
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN						
2	Pegawai Kemenko PMK <b>menawarkan</b> pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan						
3	Pegawai Kemenko PMK <b>menerima tawaran</b> pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan						
4	Pegawai Kemenko PMK <b>memberikan</b> pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan						
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)						
6	Pegawai Kemenko PMK <b>meminta imbalan</b> berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)						
7	Pegawai Kemenko PMK <b>menerima tawaran imbalan</b> berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)						
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan						
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi						

#### VI. Catatan

--

