



KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN HASIL

Kajian Analisis PMPRB

**Kementerian Koordinator Bidang
Pembangunan Manusia dan Kebudayaan
Republik Indonesia**

2017

I. PERENCANAAN

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 2017 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 2017 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 2017 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 2017 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil pengguna layanan KSP maupun masalah lainnya.

b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

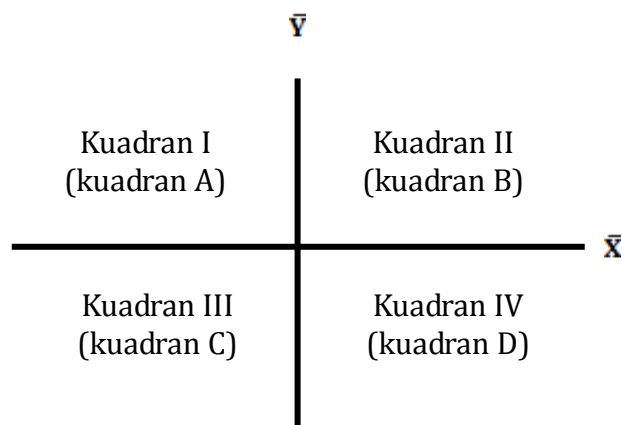
Gap analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan KSP dengan kinerja pelayanan KSP yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada *gap analysis*, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja layanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan.

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_k = nilai IKP yang setelah dikonversi

Hasil konversi nilai IKP menjadi IKP_k dapat dilihat pada Tabel 1.1. Pada pembahasan selanjutnya, IKP_k 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 menjadi 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 deputi/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

Deputi /Asdep	
Deputi 1	
11	Asdep Konflik Sosial
12	Asdep Tanggap Cepat Bencana
13	Asdep Penanganan Pasca Bencana

Deputi /Asdep	
14	Asdep Pengurangan Resiko Bencana
Deputi 2	
21	Asisten Deputi Penanganan Kemiskinan
22	Asdep Kompensasi Sosial
23	Asdep Pemberdayaan Disabilitas Dan Lanjut Usia
24	Asdep Jaminan Sosial
Deputi 3	
31	Asdep Ketahanan Gizi KIA dan Kesling
32	Asisten Deputi Pelayanan Kesehatan
33	Asdep Pencegahan Dan Penanggulangan Penyakit
34	Asdep Kependudukan Dan Keluarga Berencana
Deputi 4	
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
Deputi 5	
51	Asisten Deputi Keolahragaan
52	Asdep Nilai Kreativitas Budaya
53	Asdep Warisan Budaya
54	Asdep Kepemudaan
Deputi 6	
61	Asdep Pemenuhan Hak Dan Perlindungan Perempuan
62	Asdep Ketahanan Dan Kesejahteraan Keluarga
63	Asdep Pemenuhan Hak Dan Perlindungan Anak
64	Asdep Pemberdayaan Perempuan
Deputi 7	
71	Asdep Pemberdayaan Desa
72	Asdep Pemberdayaan Masyarakat
73	Asdep Pemberdayaan Kawasan Perdesaan
74	Asdep Pemberdayaan Kawasan Strategis dan Khusus
Sekretariat DJSN	
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

2017 dilaksanakan oleh Kemenko PMK pada 44 lokus kementerian/lembaga di Jakarta. Pelaksanaan kegiatan survei secara keseluruhan berjalan dengan baik, dengan realisasi pengumpulan data sebanyak 520 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
2016	157	118	6	112	75.16%	71.34%
2017 ¹⁾	300	263	7	256	87.67%	85.33%
2017 ²⁾	600	537	17*	520	89,50%	86,67%

1) April 2017
2) Oktober 2017

* dokumen tidak lengkap, termasuk 3 (tiga) responden BPJS Kesehatan tidak diolah karena terlambat survei

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 dan 2017 (April), harus menggunakan variabel yang sama, agar perkembangan pelayanan KSP dapat terjelaskan. Untuk itu, survei pada tahun 2017 (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 520 atau 86,67 % untuk selanjutnya digunakan sebagai dasar hitung untuk analisis IKP dan IPAK.

II. IKP, *Gap Analysis*, dan IPAK

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
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

No.	Variabel
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
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

No.	Variabel
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) dan 2017 (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)
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 stakeholder 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.

2.1.1 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) Kemenko PMK

Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)



tahun	IKP (skala 4)		IKP (skala 6)	
	indeks	%	indeks	%
2016	3.16	79.10%		
2017 ¹⁾	3.22	80.53%	4.85	80.82%
2017 ²⁾	3.25	81.25%	4.87	81.17%

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), dan 3,25 (Oktober 2017), atau secara persentase dari 79,10% menjadi 80,53% dan 81,25%.

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 4,87 atau 81,17% 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 A.2.1.1 berikut memetakan kesenjangan dari harapan *stakeholder* dan kualitas pelayanan di Kemenko PMK.

Tabel A.2.1.1 Harapan, Kualitas Pelayanan, *Gap*, dan Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) Menurut Variabel Pelayanan di Kemenko PMK, 2017

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan <i>Stakeholder</i>	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	<i>Gap</i>	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V1 Persyaratan pelayanan terbuka dan jelas	5.34	5.04	0.30	0.1894	3.16	83.98
V2 Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi	5.26	4.99	0.27	0.1847	3.08	83.21
V3 Informasi prosedur pelayanan terbuka	5.25	5.01	0.24	0.1853	3.09	83.53
V4 Alur prosedur pelayanan jelas	5.27	4.98	0.29	0.1849	3.08	83.08
V5 Prosedur pelayanan sederhana	5.26	4.98	0.28	0.1841	3.07	82.98
V6 Informasi waktu pelayanan jelas	5.29	4.93	0.37	0.1835	3.06	82.12
V7 Pelaksanaan pelayanan tepat waktu	5.37	4.81	0.55	0.1817	3.03	80.23
V8 Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas	5.30	4.81	0.48	0.1794	2.99	80.23
V9 Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu	5.32	4.77	0.55	0.1786	2.98	79.52
V10 Informasi daftar produk/jasa layanan terbuka dan jelas	5.22	4.80	0.42	0.1765	2.94	80.03
V11 Semua jenis pelayanan berfungsi	5.24	4.75	0.49	0.1752	2.92	79.20
V12 Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan tersedia	5.25	4.75	0.50	0.1757	2.93	79.23
V13 Sarana pengaduan KKN tersedia	5.22	4.71	0.51	0.1731	2.88	78.53
V14 Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas	5.22	4.71	0.51	0.1729	2.88	78.49

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan Stake holder	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distri busi (%)	% Kualitas Pelayanan	
V15	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	5.23	4.70	0.52	0.1728	2.88	78.33
V16	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan jelas	5.23	4.69	0.54	0.1727	2.88	78.17
V17	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	5.27	4.68	0.59	0.1735	2.89	77.98
V18	Keberadaan petugas pelayanan jelas	5.30	4.92	0.38	0.1835	3.06	82.02
V19	Pegawai/petugas pelayanan Kemenko PMK sigap dan cekatan	5.24	4.80	0.44	0.1770	2.95	80.03
V20	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	5.29	4.79	0.50	0.1782	2.97	79.84
V21	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	5.22	4.81	0.41	0.1768	2.95	80.23
V22	Maklumat/janji pelayanan jelas	5.20	4.78	0.42	0.1752	2.92	79.74
V23	Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan	5.19	4.74	0.45	0.1731	2.89	78.98
V24	Lingkungan pelayanan aman	5.23	5.14	0.09	0.1894	3.16	85.71
V25	Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi, dan nyaman	5.28	5.14	0.14	0.1911	3.18	85.67
V26	Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan	5.26	5.12	0.15	0.1895	3.16	85.29
V27	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	5.36	5.12	0.24	0.1929	3.21	85.26
Rata-Rata		5.26	4.87	0.39	4.87	81.17	81.17

Dari table A.2.1.1 terlihat bahwa dari 520 *stakeholder* (=responden) yang memiliki harapan terhadap pelayanan KSP yang lebih baik. Dan nilai harapan

stakeholder pada pelayanan KSP di Kemenko PMK mencapai 5,26 atau 87,73% (diperoleh dari 5,26 dibagi 6 dikali 100%). Ternyata berdasarkan penilaian *stakeholder*, kualitas pelayanan KSP mencapai 4,87 atau 81,17%, sehingga terdapat *gap* sebesar 0,39 atau 6,56% antara harapan *stakeholder* dengan kualitas pelayanan atau tingkat kepuasan *stakeholder* dari pelayanan yang sudah dilakukan selama berkoordinasi dengan Kemenko PMK.

Menarik untuk diamati bahwa adanya kemungkinan variabel pelayanan memiliki *gap* yang tinggi yaitu harapan *stakeholder* terhadap pelayanan KSP jauh diatas kualitas atau kinerja pelayanan KSP (dalam hal ini diatas nilai *gap* rata2=0,39), dan nilai kualitas atau kinerja pelayanan tersebut jauh di bawah nilai rata2 (dalam hal ini dibawah nilai rata2 kualitas = 81,17%). Variabel pelayanan tersebut dapat diidentifikasi dengan cara *matching* variabel yang memiliki nilai:

1. Nilai *gap* variabel pelayanan berada di atas nilai *gap* rata2
2. Nilai kualitas atau kinerja berada di bawah rata2

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*.

Tabel A.2.2 Distribusi Kuadran Kartesius (IPA) Menurut
Variabel Pelayanan KSP di Kemenko PMK, Oktober 2017

Variabel Pelayanan	Umum	Dep1	Dep2	Dep3	Dep4	Dep5	Dep6	Dep7	DJSN
1 Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	D	D	D	B	B	D	D	D	A
2 Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	D	D	D	B	D	B	D	D	B
3 Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	B	B	D	A	D	B	D	B	B
4 Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	D	D	B	B	C	D	B	B	B
5 Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	B	C	B	A	D	B	B	B	B
6 Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	A	A	A	A	A	C	B	B	A
7 Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	A	C	A	A	A	C	A	A	C
8 Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	A	A	A	A	C	C	A	A	B
9 Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	C	A	C	D	D	A	C	C	D
10 Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	C	C	C	C	A	C	C	C	A
11 Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	C	C	C	A	A	B	A	C	C
12 Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	C	C	C	A	C	A	C	C	A
13 Sarana pengaduan KKN tersedia	C	C	C	C	C	C	A	C	C
14 Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	C	C	C	C	C	C	C	C	A
15 Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	C	A	C	C	C	C	A	C	A
16 Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	A	A	C	A	A	C	C	C	A
17 Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	B	B	B	D	B	A	B	B	C
18 Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	C	A	C	C	D	A	C	C	A
19 Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	A	D	C	A	B	A	A	A	A
20 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	C	D	C	C	C	A	C	C	C

Variabel Pelayanan	Umum	Dep1	Dep2	Dep3	Dep4	Dep5	Dep6	Dep7	DJSN
21 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	C	C	C	C	B	C	C	C	C
22 Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	C	C	C	C	C	C	C	D	C
23 Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	D	B	D	D	B	D	D	B	D
24 Lingkungan pelayanan (KSP) aman	B	B	D	B	D	B	D	B	D
25 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	D	B	B	D	D	B	D	B	B
26 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	B	B	B	B	B	B	B	B	B
27 Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	C	C	C	C	C	C	C	C	C

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan diatas rata-rata harapan sedangkan nilai kinerja dibawah rata-rata kinerja, sehingga atribut pelayanan tersebut menjadi prioritas utama perbaikan. Variabel yang berada di kuadran A terdiri dari:

V6	<p>Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas <i>Karena berada di Kuadran A, maka dapat diartikan bahwa informasi waktu pelayanan kurang jelas dengan nilai kualitas pelayanan (performance) berada di bawah nilai rata2, sementara stakeholder berharap bahwa perlu kejelasan tentang informasi waktu pelayanan (importance) dengan nilai harapan stakeholder berada di atas rata2. Sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan.</i></p>
V7	<p>Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu <i>Karena berada di Kuadran A, maka dapat diartikan bahwa pelaksanaan pelayanan belum tepat waktu, dengan nilai kualitas pelayanan (importance) berada di bawah nilai rata2, sementara stakeholder berharap (importance) bahwa ketepatan waktu pelayanan sangat penting, dengan nilai di atas nilai rata2. Sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan.</i></p>
V8	<p>Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas <i>Karena berada di Kuadran A, maka dapat diartikan bahwa informasi target waktu dalam penyelesaian pelayanan belum jelas, dengan nilai performance di bawah nilai rata2, sementara nilai importance berada di atas nilai rata2. Sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan.</i></p>
V16	<p>Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas <i>Karena berada di Kuadran A, maka dapat diartikan bahwa belum adanya kejelasan terkait tindaklanjut penanganan pengaduan/keluhan, sementara harapan dari stakeholder berada di atas rata2. Sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan.</i></p>
V19	<p>Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan <i>Karena berada di Kuadran A, maka dapat diartikan bahwa petugas pelayanan belum sigap dan cekatan, sementara harapan stakeholder nilai sigap dan cekatan berada di atas nilai rata2. Sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan.</i></p>

2.1.2 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) Deputy 1 - Kemenko PMK

Berdasarkan skala 6, Indeks IKP Deputy 1 diperoleh 4,97 atau 82,83% 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 A.2.1.2 berikut memetakan kesenjangan dari harapan *stakeholder* dan kualitas pelayanan di Kemenko PMK.

Tabel A.2.1.2 Harapan, Kualitas Pelayanan, *Gap*, dan Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) – Deputy 1
Menurut Variabel Pelayanan di Kemenko PMK, 2017

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan <i>Stakeholder</i>	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V1 Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	5.32	5.15	0.17	0.1910	3.18	85.82
V2 Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	5.30	5.09	0.21	0.1878	3.13	84.75
V3 Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	5.30	5.17	0.13	0.1910	3.18	86.17
V4 Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	5.36	5.09	0.28	0.1901	3.17	84.75
V5 Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	5.30	5.11	0.19	0.1886	3.14	85.11
V6 Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	5.28	4.87	0.40	0.1793	2.99	81.21
V7 Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	5.36	4.85	0.51	0.1813	3.02	80.85
V8 Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	5.23	4.87	0.36	0.1778	2.96	81.21
V9 Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	5.36	4.89	0.47	0.1829	3.05	81.56
V10 Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	5.34	4.87	0.47	0.1814	3.02	81.21
V11 Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	5.26	4.87	0.38	0.1785	2.98	81.21
V12 Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	5.23	4.77	0.47	0.1739	2.90	79.43
V13 Sarana pengaduan KKN tersedia	5.26	4.77	0.49	0.1746	2.91	79.43

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan Stakeholder	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V14 Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas	5.26	4.74	0.51	0.1739	2.90	79.08
V15 Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	5.28	4.74	0.53	0.1746	2.91	79.08
V16 Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) jelas	5.40	4.79	0.62	0.1804	3.01	79.79
V17 Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	5.32	4.87	0.45	0.1807	3.01	81.21
V18 Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	5.43	5.04	0.38	0.1908	3.18	84.04
V19 Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	5.34	4.94	0.40	0.1838	3.06	82.27
V20 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	5.28	4.98	0.30	0.1832	3.05	82.98
V21 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	5.26	5.00	0.26	0.1832	3.05	83.33
V22 Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas	5.17	4.81	0.36	0.1733	2.89	80.14
V23 Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	5.15	4.74	0.40	0.1703	2.84	79.08
V24 Lingkungan pelayanan (KSP) aman	5.36	5.28	0.09	0.1973	3.29	87.94
V25 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	5.49	5.26	0.23	0.2011	3.35	87.59
V26 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	5.45	5.26	0.19	0.1996	3.33	87.59
V27 Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	5.36	5.34	0.02	0.1996	3.33	89.01
Rata-Rata	5.31	4.97	0.34	4.97	82.83	82.83

Beberapa informasi pada **Deputi 1** adalah:

1. Jumlah *stakeholder* (responden) = 45 responden
2. Nilai harapan *stakeholder* = 5.31 atau 88,53%

3. Nilai kualitas pelayanan dari penilaian *stakeholder* = 4,97 atau 82,83%
4. Kesenjangan (*gap*) = 0,34 atau 5,73%
5. Variabel yang berada di kuadran A (nilai kualitas pelayanan atau *performance* berada di bawah nilai rata2, sementara *stakeholder* berharap lebih sehingga memiliki nilai harapan pelayanan atau *importance* berada di atas rata2, kumpulan variabel ini menjadi prioritas utama dalam perbaikan, yaitu:

V6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas → dinilai <i>stakeholder</i> kurang jelas
V8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas → dinilai <i>stakeholder</i> kurang jelas
V9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu → dinilai <i>stakeholder</i> tidak sesuai dengan target
V15	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas → dinilai <i>stakeholder</i> kurang jelas
V16	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas → dinilai <i>stakeholder</i> kurang jelas
V18	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas → dinilai <i>stakeholder</i> kurang jelas

2.1.3 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) Deputi 2 - Kemenko PMK

Berdasarkan skala 6, Indeks IKP Deputi 2 diperoleh 4,66 atau 77,71% 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 A.2.1.3 berikut memetakan kesenjangan dari harapan *stakeholder* dan kualitas pelayan di Kemenko PMK.

Tabel A.2.1.3 Harapan, Kualitas Pelayanan, *Gap*, dan Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) – Deputi 2 Menurut Variabel Pelayanan di Kemenko PMK, 2017

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan <i>Stakeholder</i>	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V1 Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	5.35	4.89	0.45	0.1812	3.02	81.57
V2 Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	5.29	4.74	0.55	0.1736	2.89	79.04

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan Stake holder	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V3 Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	5.32	4.83	0.48	0.1780	2.97	80.56
V4 Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	5.32	4.88	0.44	0.1797	2.99	81.31
V5 Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	5.36	4.88	0.48	0.1812	3.02	81.31
V6 Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	5.41	4.68	0.73	0.1753	2.92	78.03
V7 Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	5.53	4.47	1.06	0.1712	2.85	74.50
V8 Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	5.53	4.56	0.97	0.1746	2.91	76.01
V9 Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	5.50	4.56	0.94	0.1737	2.89	76.01
V10 Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	5.26	4.55	0.71	0.1655	2.76	75.76
V11 Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	5.35	4.45	0.89	0.1650	2.75	74.24
V12 Sarana pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) tersedia	5.27	4.47	0.80	0.1632	2.72	74.50
V13 Sarana pengaduan KKN tersedia	5.24	4.52	0.73	0.1639	2.73	75.25
V14 Penanggung jawab/pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas	5.27	4.50	0.77	0.1643	2.74	75.00
V15 Prosedur pengaduan/keluhan jelas	5.33	4.52	0.82	0.1667	2.78	75.25
V16 Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) jelas	5.35	4.44	0.91	0.1644	2.74	73.99
V17 Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	5.35	4.41	0.94	0.1633	2.72	73.49
V18 Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	5.39	4.82	0.58	0.1799	3.00	80.30
V19 Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	5.32	4.53	0.79	0.1668	2.78	75.51

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan <i>Stake holder</i>	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V20 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	5.35	4.41	0.94	0.1633	2.72	73.49
V21 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	5.29	4.56	0.73	0.1670	2.78	76.01
V22 Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas	5.30	4.47	0.83	0.1641	2.74	74.50
V23 Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	5.30	4.42	0.88	0.1624	2.71	73.74
V24 Lingkungan pelayanan (KSP) aman	5.33	5.18	0.15	0.1914	3.19	86.36
V25 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	5.33	5.11	0.23	0.1886	3.14	85.10
V26 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	5.36	5.06	0.30	0.1879	3.13	84.34
V27 Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	5.41	4.97	0.44	0.1861	3.10	82.83
Rata-Rata	5.35	4.66	0.69	4.66	77.71	77.71

Beberapa informasi pada **Deputi 2** adalah:

1. Jumlah *stakeholder* (responden) = 68 responden
2. Nilai harapan *stakeholder* = 5.35 atau 89,15%
3. Nilai kualitas pelayanan dari penilaian *stakeholder* = 4,66 atau 77,71%

4. Kesenjangan (*gap*) = 0,69 atau 11,45%
5. Variabel yang berada di kuadran A (nilai kualitas pelayanan atau *performance* berada di bawah nilai rata2, sementara *stakeholder* berharap lebih sehingga memiliki nilai harapan pelayanan atau *importance* berada di atas rata2, kumpulan variabel ini menjadi prioritas utama dalam perbaikan, yaitu:

V6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas → dinilai kurang jelas
V7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu → dinilai kurang tepat waktu
V8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas → dinilai kurang jelas

2.1.4 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) Deputy 3 - Kemenko PMK

Berdasarkan skala 6, Indeks IKP Deputy 3 diperoleh 4,70 atau 78,33% 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 A.2.1.4 berikut memetakan kesenjangan dari harapan *stakeholder* dan kualitas pelayanan di Kemenko PMK.

Tabel A.2.1.4 Harapan, Kualitas Pelayanan, *Gap*, dan Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) – Deputy 3 Menurut Variabel Pelayanan di Kemenko PMK, 2017

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan Stake holder	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V1 Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	5.22	4.83	0.39	0.1802	3.00	80.56
V2 Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	5.22	4.94	0.28	0.1843	3.07	82.41
V3 Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	5.19	4.83	0.36	0.1792	2.99	80.56
V4 Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	5.21	4.69	0.51	0.1745	2.91	78.24
V5 Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	5.19	4.76	0.43	0.1766	2.94	79.40

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan Stake holder	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V6 Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	5.24	4.69	0.54	0.1755	2.92	78.24
V7 Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	5.36	4.58	0.78	0.1754	2.92	76.39
V8 Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	5.19	4.61	0.58	0.1710	2.85	76.85
V9 Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	5.25	4.56	0.69	0.1707	2.85	75.93
V10 Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	5.14	4.71	0.43	0.1727	2.88	78.47
V11 Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	5.10	4.61	0.49	0.1678	2.80	76.85
V12 Sarana pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) tersedia	5.19	4.51	0.68	0.1674	2.79	75.23
V13 Sarana pengaduan KKN tersedia	5.22	4.58	0.64	0.1708	2.85	76.39
V14 Penanggung jawab/pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas	5.14	4.60	0.54	0.1686	2.81	76.62
V15 Prosedur pengaduan/keluhan jelas	5.11	4.42	0.69	0.1611	2.69	73.61
V16 Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) jelas	5.15	4.51	0.64	0.1660	2.77	75.23
V17 Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	5.26	4.53	0.74	0.1701	2.84	75.46
V18 Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	5.17	4.76	0.40	0.1757	2.93	79.40
V19 Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	5.15	4.64	0.51	0.1706	2.84	77.32
V20 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	5.19	4.64	0.56	0.1720	2.87	77.32

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan <i>Stake holder</i>	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V21 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	5.13	4.65	0.47	0.1702	2.84	77.55
V22 Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas	5.15	4.67	0.49	0.1716	2.86	77.78
V23 Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	5.15	4.67	0.49	0.1716	2.86	77.78
V24 Lingkungan pelayanan (KSP) aman	5.13	4.96	0.17	0.1814	3.02	82.64
V25 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	5.25	5.00	0.25	0.1874	3.12	83.33
V26 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	5.13	4.99	0.14	0.1824	3.04	83.10
V27 Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	5.25	4.93	0.32	0.1848	3.08	82.18
Rata-Rata	5.19	4.70	0.49	4.70	78.33	78.33

Beberapa informasi pada **Deputi 3** adalah:

1. Jumlah *stakeholder* (responden) = 72 responden
2. Nilai harapan *stakeholder* = 5.19 atau 86,48%
3. Nilai kualitas pelayanan dari penilaian *stakeholder* = 4,70 atau 78,33%
4. Kesenjangan (*gap*) = 0,49 atau 8,15%
5. Variabel yang berada di kuadran A (nilai kualitas pelayanan atau *performance* berada di bawah nilai rata2, sementara *stakeholder* berharap lebih sehingga memiliki nilai harapan pelayanan atau *importance* berada di atas rata2, kumpulan variabel ini menjadi prioritas utama dalam perbaikan, yaitu:

V3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka → dinilai <i>stakeholder</i> kurang terbuka
V5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana → dinilai <i>stakeholder</i> kurang sederhana
V6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas → dinilai <i>stakeholder</i> kurang jelas
V7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu → dinilai <i>stakeholder</i> kurang tepat waktu
V8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas → dinilai <i>stakeholder</i> kurang jelas
V11	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi → dinilai <i>stakeholder</i> kurang berfungsi
V12	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia → dinilai <i>stakeholder</i> kurang tersedia
V16	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas → dinilai <i>stakeholder</i> kurang jelas
V19	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan → dinilai <i>stakeholder</i> kurang sigap dan kurang cekatan

2.1.5 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) Deputi 4 - Kemenko PMK

Berdasarkan skala 6, Indeks IKP Deputi 4 diperoleh 5,30 atau 83,33% 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 A.2.1.5 berikut memetakan kesenjangan dari harapan *stakeholder* dan kualitas pelayanan di Kemenko PMK.

Tabel A.2.1.5 Harapan, Kualitas Pelayanan, *Gap*, dan Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) – Deputi 4 Menurut Variabel Pelayanan di Kemenko PMK, 2017

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan <i>Stakeholder</i>	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V1 Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	5.44	5.00	0.44	0.1868	3.11	83.33
V2 Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	5.32	4.96	0.36	0.1837	3.06	82.73
V3 Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	5.27	5.11	0.16	0.1904	3.17	85.14
V4 Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	5.27	5.04	0.23	0.1868	3.11	83.94

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan Stake holder	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan	
V5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	5.28	5.01	0.27	0.1834	3.06	83.53
V6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	5.29	5.00	0.29	0.1863	3.11	83.33
V7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	5.37	4.87	0.50	0.1793	2.99	81.13
V8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	5.31	4.87	0.44	0.1789	2.98	81.13
V9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	5.29	4.83	0.46	0.1772	2.95	80.52
V10	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	5.25	4.86	0.39	0.1809	3.02	80.92
V11	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	5.33	4.82	0.51	0.1767	2.95	80.32
V12	Sarana pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) tersedia	5.34	4.94	0.40	0.1845	3.08	82.33
V13	Sarana pengaduan KKN tersedia	5.27	4.80	0.47	0.1779	2.96	79.92
V14	Penanggung jawab/pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas	5.27	4.77	0.50	0.1746	2.91	79.52
V15	Prosedur pengaduan/keluhan jelas	5.29	4.80	0.50	0.1771	2.95	79.92
V16	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) jelas	5.18	4.78	0.40	0.1766	2.94	79.72
V17	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	5.37	4.76	0.61	0.1753	2.92	79.32
V18	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	5.30	4.87	0.43	0.1822	3.04	81.13
V19	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	5.25	4.80	0.45	0.1795	2.99	79.92
V20	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman	5.37	4.81	0.56	0.1783	2.97	80.12

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan <i>Stake holder</i>	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
teknis yang memadai						
V21 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	5.22	4.83	0.38	0.1805	3.01	80.52
V22 Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas	5.31	4.86	0.46	0.1785	2.97	80.92
V23 Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	5.28	4.77	0.51	0.1733	2.89	79.52
V24 Lingkungan pelayanan (KSP) aman	5.34	5.23	0.12	0.1909	3.18	87.15
V25 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	5.26	5.24	0.02	0.1958	3.26	87.35
V26 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	5.26	5.20	0.05	0.1940	3.23	86.75
V27 Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	5.39	5.01	0.38	0.1902	3.17	83.53
Rata-Rata	5.30	4.92	0.38	4.92	81.99	81.99

Beberapa informasi pada **Deputi 4** adalah:

1. Jumlah *stakeholder* (responden) = 93 responden
2. Nilai harapan *stakeholder* = 5.30 atau 88,34%
3. Nilai kualitas pelayanan dari penilaian *stakeholder* = 4,92 atau 81,99%
4. Kesenjangan (*gap*) = 0,38 atau 6,35%

5. Variabel yang berada di kuadran A (nilai kualitas pelayanan atau *performance* berada di bawah nilai rata2, sementara *stakeholder* berharap lebih sehingga memiliki nilai harapan pelayanan atau *importance* berada di atas rata2, kumpulan variabel ini menjadi prioritas utama dalam perbaikan, yaitu:

V3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka → dinilai <i>stakeholder</i> kurang terbuka
V5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana → dinilai <i>stakeholder</i> kurang sederhana
V6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas → dinilai <i>stakeholder</i> kurang jelas
V7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu → dinilai <i>stakeholder</i> kurang tepat waktu
V10	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas → dinilai <i>stakeholder</i> kurang terbuka dan kurang jelas
V11	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi → dinilai <i>stakeholder</i> kurang berfungsi
V16	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas → dinilai <i>stakeholder</i> kurang jelas

2.1.6 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) Deputi 5 - Kemenko PMK

Berdasarkan skala 6, Indeks IKP Deputi 5 diperoleh 4,92 atau 81,99% 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 A.2.1.6 berikut memetakan kesenjangan dari harapan *stakeholder* dan kualitas pelayanan di Kemenko PMK.

Tabel A.2.1.6 Harapan, Kualitas Pelayanan, *Gap*, dan Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) – Deputi 5 Menurut Variabel Pelayanan di Kemenko PMK, 2017

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan <i>Stakeholder</i>	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V1 Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	5.29	5.00	0.29	0.1868	3.11	83.33
V2 Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	5.24	4.96	0.28	0.1837	3.06	82.73

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan Stake holder	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V3 Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	5.28	5.11	0.17	0.1904	3.17	85.14
V4 Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	5.25	5.04	0.22	0.1868	3.11	83.94
V5 Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	5.18	5.01	0.17	0.1834	3.06	83.53
V6 Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	5.28	5.00	0.28	0.1863	3.11	83.33
V7 Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	5.22	4.87	0.35	0.1793	2.99	81.13
V8 Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	5.20	4.87	0.34	0.1789	2.98	81.13
V9 Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	5.19	4.83	0.36	0.1772	2.95	80.52
V10 Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	5.28	4.86	0.42	0.1809	3.02	80.92
V11 Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	5.19	4.82	0.37	0.1767	2.95	80.32
V12 Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	5.29	4.94	0.35	0.1845	3.08	82.33
V13 Sarana pengaduan KKN tersedia	5.25	4.80	0.46	0.1779	2.96	79.92
V14 Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas	5.18	4.77	0.41	0.1746	2.91	79.52
V15 Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	5.23	4.80	0.43	0.1771	2.95	79.92
V16 Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) jelas	5.23	4.78	0.45	0.1766	2.94	79.72
V17 Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	5.22	4.76	0.46	0.1753	2.92	79.32

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan Stake holder	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V18 Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	5.30	4.87	0.43	0.1822	3.04	81.13
V19 Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	5.30	4.80	0.51	0.1795	2.99	79.92
V20 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	5.25	4.81	0.45	0.1783	2.97	80.12
V21 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	5.29	4.83	0.46	0.1805	3.01	80.52
V22 Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas	5.20	4.86	0.35	0.1785	2.97	80.92
V23 Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	5.14	4.77	0.37	0.1733	2.89	79.52
V24 Lingkungan pelayanan (KSP) aman	5.17	5.23	-0.06	0.1909	3.18	87.15
V25 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	5.29	5.24	0.05	0.1958	3.26	87.35
V26 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	5.28	5.20	0.07	0.1940	3.23	86.75
V27 Mudah berkomunikasi dengan pegawai/petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	5.37	5.01	0.36	0.1902	3.17	83.53
Rata-Rata	5.24	4.92	0.33	4.92	81.99	81.99

Beberapa informasi pada **Deputi 5** adalah:

1. Jumlah *stakeholder* (responden) = 84 responden
2. Nilai harapan *stakeholder* = 5.24 atau 87,41%
3. Nilai kualitas pelayanan dari penilaian *stakeholder* = 4,92 atau 81,99%
4. Kesenjangan (*gap*) = 0,33 atau 5,42%
5. Variabel yang berada di kuadran A (nilai kualitas pelayanan atau *performance* berada di bawah nilai rata2, sementara *stakeholder* berharap lebih sehingga memiliki nilai harapan pelayanan atau *importance* berada di atas rata2, kumpulan variabel ini menjadi prioritas utama dalam perbaikan, yaitu:

V9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu → dinilai <i>stakeholder</i> penyelesaian pelayanan belum sesuai dengan target waktu
V12	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia → dinilai <i>stakeholder</i> belum tersedia
V17	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN → dinilai <i>stakeholder</i> belum ada kepastian
V18	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas → dinilai <i>stakeholder</i> belum jelas
V19	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan → dinilai <i>stakeholder</i> belum sigap dan cekatan
V20	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai → dinilai <i>stakeholder</i> belum seluruhnya memiliki pengetahuan

2.1.7 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) Deputi 6 - Kemenko PMK

Berdasarkan skala 6, Indeks IKP Deputi 6 diperoleh 4,91 atau 81,83% 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 A.2.1.7 berikut memetakan kesenjangan dari harapan *stakeholder* dan kualitas pelayan di Kemenko PMK.

Tabel A.2.1.7 Harapan, Kualitas Pelayanan, *Gap*, dan Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) – Deputi 6 Menurut Variabel Pelayanan di Kemenko PMK, 2017

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan <i>Stake holder</i>	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V1 Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	5.41	5.10	0.31	0.1934	3.22	85.04
V2 Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	5.24	5.01	0.23	0.1841	3.07	83.55
V3 Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	5.27	5.00	0.27	0.1846	3.08	83.33
V4 Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	5.26	5.04	0.22	0.1855	3.09	83.98
V5 Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	5.29	5.04	0.26	0.1869	3.11	83.98
V6 Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	5.33	5.09	0.24	0.1901	3.17	84.83
V7 Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	5.40	4.91	0.49	0.1857	3.09	81.84
V8 Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	5.35	4.87	0.47	0.1824	3.04	81.20
V9 Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	5.36	4.79	0.56	0.1800	3.00	79.92
V10 Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	5.23	4.82	0.41	0.1766	2.94	80.34
V11 Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	5.26	4.76	0.50	0.1751	2.92	79.27
V12 Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	5.33	4.87	0.46	0.1820	3.03	81.20
V13 Sarana pengaduan KKN tersedia	5.26	4.81	0.45	0.1770	2.95	80.13
V14 Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas	5.35	4.83	0.51	0.1810	3.02	80.56
V15 Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	5.28	4.81	0.47	0.1779	2.96	80.13

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan Stake holder	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan	
V16	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) jelas	5.38	4.82	0.56	0.1818	3.03	80.34
V17	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	5.28	4.71	0.58	0.1741	2.90	78.42
V18	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	5.32	4.99	0.33	0.1859	3.10	83.12
V19	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	5.23	4.86	0.37	0.1780	2.97	80.98
V20	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	5.35	4.82	0.53	0.1805	3.01	80.34
V21	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	5.27	4.85	0.42	0.1789	2.98	80.77
V22	Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas	5.14	4.74	0.40	0.1708	2.85	79.06
V23	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	5.17	4.69	0.47	0.1698	2.83	78.21
V24	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	5.17	5.08	0.09	0.1837	3.06	84.62
V25	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	5.23	5.04	0.19	0.1846	3.08	83.98
V26	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	5.21	5.06	0.14	0.1846	3.08	84.40

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan <i>Stakeholder</i>	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V27 Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	5.40	5.14	0.26	0.1944	3.24	85.68
Rata-Rata	5.29	4.91	0.38	4.91	81.83	81.83

Beberapa informasi pada **Deputi 6** adalah:

1. Jumlah *stakeholder* (responden) = 77 responden
2. Nilai harapan *stakeholder* = 5.29 atau 88,12%
3. Nilai kualitas pelayanan dari penilaian *stakeholder* = 4,91 atau 81,83%
4. Kesenjangan (*gap*) = 0,38 atau 6,30%
5. Variabel yang berada di kuadran A (nilai kualitas pelayanan atau *performance* berada di bawah nilai rata2, sementara *stakeholder* berharap lebih sehingga memiliki nilai harapan pelayanan atau *importance* berada di atas rata2, kumpulan variabel ini menjadi prioritas utama dalam perbaikan, yaitu:

V7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu → dinilai <i>stakeholder</i> kurang tepat waktu
V8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas → dinilai <i>stakeholder</i> kurang jelas
V11	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi → dinilai <i>stakeholder</i> kurang berfungsi
V13	Sarana pengaduan KKN tersedia → dinilai <i>stakeholder</i> kurang tersedia
V15	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas → dinilai <i>stakeholder</i> kurang waktu
V19	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan → dinilai <i>stakeholder</i> kurang sigap dan kurang cekatan

2.1.8 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) Deputi 7 - Kemenko PMK

Berdasarkan skala 6, Indeks IKP Deputi 7 diperoleh 4,89 atau 81,54% 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 A.2.1.8 berikut memetakan kesenjangan dari harapan *stakeholder* dan kualitas pelayanan di Kemenko PMK.

Tabel A.2.1.8 Harapan, Kualitas Pelayanan, *Gap*, dan Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) – Deputi 7
Menurut Variabel Pelayanan di Kemenko PMK, 2017

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan <i>Stakeholder</i>	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V1 Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	5.36	5.13	0.22	0.1958	3.26	85.57
V2 Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	5.19	5.07	0.12	0.1876	3.13	84.58
V3 Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	5.18	5.07	0.10	0.1871	3.12	84.58
V4 Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	5.28	5.06	0.22	0.1903	3.17	84.33
V5 Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	5.22	5.04	0.18	0.1876	3.13	84.08
V6 Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	5.27	4.96	0.31	0.1858	3.10	82.59
V7 Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	5.37	4.94	0.43	0.1889	3.15	82.34
V8 Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	5.31	4.87	0.45	0.1840	3.07	81.10
V9 Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	5.36	4.85	0.51	0.1850	3.08	80.85
V10 Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	5.12	4.69	0.43	0.1708	2.85	78.11
V11 Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	5.19	4.78	0.42	0.1766	2.94	79.60
V12 Sarana pengaduan/keluhan pelayanan	5.10	4.64	0.46	0.1686	2.81	77.36

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan Stake holder	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
(KSP) tersedia						
V13 Sarana pengaduan KKN tersedia	5.04	4.58	0.46	0.1645	2.74	76.37
V14 Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas	5.07	4.72	0.36	0.1704	2.84	78.61
V15 Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	5.06	4.70	0.36	0.1693	2.82	78.36
V16 Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) jelas	5.01	4.58	0.43	0.1636	2.73	76.37
V17 Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	5.10	4.66	0.45	0.1692	2.82	77.61
V18 Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	5.30	5.00	0.30	0.1886	3.14	83.33
V19 Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	5.13	4.84	0.30	0.1767	2.95	80.60
V20 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	5.24	4.82	0.42	0.1798	3.00	80.35
V21 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	5.16	4.82	0.34	0.1772	2.95	80.35
V22 Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas	5.15	4.87	0.28	0.1783	2.97	81.10
V23 Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji	5.15	4.90	0.25	0.1794	2.99	81.59

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan <i>Stake holder</i>	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
pelayanan (KSP)						
V24 Lingkungan pelayanan (KSP) aman	5.21	5.10	0.10	0.1893	3.15	85.08
V25 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	5.27	5.09	0.18	0.1909	3.18	84.83
V26 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	5.27	5.07	0.19	0.1903	3.17	84.58
V27 Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	5.34	5.18	0.16	0.1970	3.28	86.32
Rata-Rata	5.20	4.89	0.31	4.89	81.54	81.54

Beberapa informasi pada **Deputi 7** adalah:

1. Jumlah *stakeholder* (responden) = 67 responden
2. Nilai harapan *stakeholder* = 5.20 atau 86,72%
3. Nilai kualitas pelayanan dari penilaian *stakeholder* = 4,89 atau 81,54%
4. Kesenjangan (*gap*) = 0,31 atau 5,22%
5. Variabel yang berada di kuadran A (nilai kualitas pelayanan atau *performance* berada di bawah nilai rata2, sementara *stakeholder* berharap lebih sehingga memiliki nilai harapan pelayanan atau *importance* berada di atas rata2, kumpulan variabel ini menjadi prioritas utama dalam perbaikan, yaitu:

V7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu → dinilai <i>stakeholder</i> kurang tepat waktu
V8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas → dinilai <i>stakeholder</i> kurang jelas
V19	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan → dinilai <i>stakeholder</i> kurang sigap dan kurang cekatan

2.1.9 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) DJSN - Kemenko PMK

Berdasarkan skala 6, Indeks IKP DJSN diperoleh 4,93 atau 82,25% 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 A.2.1.9 berikut memetakan kesenjangan dari harapan *stakeholder* dan kualitas pelayanan di Kemenko PMK.

Tabel A.2.1.9 Harapan, Kualitas Pelayanan, *Gap*, dan Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) – DJSN Menurut Variabel Pelayanan di Kemenko PMK, 2017

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan <i>Stakeholder</i>	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V1 Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	5.21	5.21	0.00	0.1965	3.28	86.91
V2 Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	5.21	4.93	0.29	0.1857	3.10	82.14
V3 Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	5.14	5.36	-0.21	0.1991	3.32	89.29
V4 Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	5.29	5.14	0.14	0.1965	3.27	85.72
V5 Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	5.14	5.29	-0.14	0.1965	3.27	88.10
V6 Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	5.14	5.07	0.07	0.1885	3.14	84.52
V7 Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	5.29	4.93	0.36	0.1883	3.14	82.14
V8 Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	5.07	4.93	0.14	0.1807	3.01	82.14
V9 Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	5.21	5.07	0.14	0.1911	3.19	84.52
V10 Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan	5.07	5.00	0.07	0.1833	3.05	83.33

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan Stake holder	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
jasas						
V11 Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	5.21	4.71	0.50	0.1777	2.96	78.57
V12 Sarana pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) tersedia	4.93	4.57	0.36	0.1628	2.71	76.19
V13 Sarana pengaduan KKN tersedia	5.14	4.86	0.29	0.1805	3.01	80.95
V14 Penanggung jawab/pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas	5.07	4.79	0.29	0.1754	2.92	79.76
V15 Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	5.14	4.93	0.21	0.1832	3.05	82.14
V16 Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) jelas	5.14	4.79	0.36	0.1779	2.96	79.76
V17 Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	5.14	4.71	0.43	0.1752	2.92	78.57
V18 Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	5.00	4.86	0.14	0.1755	2.93	80.95
V19 Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	5.14	4.71	0.43	0.1752	2.92	78.57
V20 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	5.14	4.71	0.43	0.1752	2.92	78.57
V21 Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	4.93	4.79	0.14	0.1705	2.84	79.76

Variabel Pelayanan	Rata-Rata Harapan <i>Stake holder</i>	Rata-Rata Kualitas Pelayanan KSP	Gap	Indeks	Distribusi (%)	% Kualitas Pelayanan
V22 Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas	5.00	4.79	0.21	0.1729	2.88	79.76
V23 Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	5.07	4.79	0.29	0.1754	2.92	79.76
V24 Lingkungan pelayanan (KSP) aman	5.07	5.07	0.00	0.1859	3.10	84.52
V25 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	5.00	5.07	-0.07	0.1833	3.05	84.52
V26 Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	5.14	5.14	0.00	0.1912	3.19	85.72
V27 Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	5.29	5.00	0.29	0.1910	3.18	83.33
Rata-Rata	5.12	4.93	0.19	4.93	82.25	82.25

Beberapa informasi pada **DJSN** adalah:

1. Jumlah *stakeholder* (responden) = 14 responden
2. Nilai harapan *stakeholder* = 5.12 atau 85,41%
3. Nilai kualitas pelayanan dari penilaian *stakeholder* = 4,93 atau 82,25%
4. Kesenjangan (*gap*) = 0,19 atau 3,17%
5. Variabel yang berada di kuadran A (nilai kualitas pelayanan atau *performance* berada di bawah nilai rata2, sementara *stakeholder* berharap lebih sehingga memiliki nilai harapan pelayanan atau *importance* berada di atas rata2, kumpulan variabel ini menjadi prioritas utama dalam perbaikan, yaitu:

V1 | Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas → dinilai *stakeholder* belum terbuka dan belum jelas

V6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas → dinilai <i>stakeholder</i> belum jelas
V10	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas → dinilai <i>stakeholder</i> belum terbuka dan belum jelas
V12	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia dinilai <i>stakeholder</i> belum tersedia
V14	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas → dinilai <i>stakeholder</i> belum jelas
V15	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas → dinilai <i>stakeholder</i> belum jelas
V16	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas → dinilai <i>stakeholder</i> belum jelas
V18	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas → dinilai <i>stakeholder</i> belum jelas
V19	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan → dinilai <i>stakeholder</i> petugas belum sigap dan belum cekatan

2.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Kemenko PMK

Bagian ini menyajikan nilai persepsi anti korupsi pengguna layanan (*stakeholder*) terhadap pelayanan KSP berdasarkan variabel pelayanan. Persepsi anti korupsi *stakeholder* terhadap pelayanan KSP di KemenkoPMK sebesar 3,41 (skala 4) atau 5,11 (skala 6).

Tabel berikut disajikan IPAK termasuk variabel layanan yang menjadi penyebab besarnya angka tersebut.

Tabel A.2.2 IPAK Kemenko PMK
Menurut Variabel Pelayanan di Kemenko PMK, Oktober 2017

Variabel Pelayanan	IPAK Skala 6	IPAK Skala 4
1 Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN, seperti: penyalahgunaan atau ketidakjelasan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu (jadwal)	4.76	3.11
2 Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan	5.06	3.26
3 Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan	5.07	3.25
4 Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan	5.02	3.24
5 Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	5.21	3.33

Variabel Pelayanan	IPAK Skala 6	IPAK Skala 4
6 Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	5.27	3.37
7 Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	5.24	3.34
8 Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap konsumen (client) dalam memberikan pelayanan (KSP)	5.15	3.29
9 Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari konsumen (client) yang mengindikasikan gratifikasi	5.22	3.34
Rata-Rata	5.11	3.41

Variabel “Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN, seperti: penyalahgunaan atau ketidakjelasan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu (jadwal)” merupakan variabel yang paling rendah diantara 8 (delapan) variabel lainnya, yaitu dengan indeks 4,76 (skala 6) atau 3,11 (skala 4). Artinya bahwa masih ada *stakeholder* sebagai pengguna layanan KSP yang mempunyai persepsi bahwa di Kemenko PMK masih berpeluang KKN untuk layanan pengguna sistem dan prosedur yang dilakukan oleh Kemenko PMK.

Sementara untuk variabel yang menyatakan “Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)” memiliki nilai IPAK terbesar yaitu 5,27 (skala 6) atau 3,37 (skala 4). Artinya bahwa hampir tidak ada pegawai di Kemenko PMK yang meminta imbalan berupa uang atau barang dalam setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan KSP.

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 2017 oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemenko PMK) dan dilakukan oleh Pihak Ketiga yaitu Lembaga Survei PT. Iconesia Solusi Prioritas.
- 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 PT. Munasa Kreasi Nusantara.
- c. Angka indeks ini digunakan ini digunakan untuk:
 1. Pembinaan 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 2017. Angka indeks meningkat dibandingkan nilai pada tahun 2016 dan tahun 2017 (april) yaitu:

Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)



tahun	IKP (skala 4)		IKP (skala 6)	
	indeks	%	indeks	%
2016	3.16	79.10%		
2017 ¹⁾	3.22	80.53%	4.85	80.82%
2017 ²⁾	3.25	81.25%	4.87	81.17%

1) April 2017
2) Oktober 2017

↓
hasil transformasi data dari skala 6 ke skala 4

2. Dari nilai IKP pada tahun 2017 (Oktober) masih terdapat gap sebesar 0,39 atau 6,56% antara harapan *stakeholder* dengan kualitas pelayanan atau tingkat kepuasan *stakeholder* dari pelayanan yang sudah dilakukan selama berkoordinasi dengan Kemenko PMK.
3. *Gap* yang tinggi yaitu harapan *stakeholder* terhadap pelayanan KSP jauh diatas kualitas atau kinerja pelayanan KSP (dalam hal ini diatas nilai *gap* rata2=0,39), dan nilai kualitas atau kinerja pelayanan tersebut jauh di bawah nilai rata2 (dalam hal ini dibawah nilai rata2 kualitas = 81,17%). 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, yang memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai

harapan diatas rata-rata harapan sedangkan nilai kinerja dibawah rata-rata kinerja, sehingga atribut pelayanan tersebut menjadi prioritas utama perbaikan.

5. Variabel yang berada di kuadran A terdiri dari:

V6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas <i>Karena berada di Kuadran A, maka dapat diartikan bahwa informasi waktu pelayanan kurang jelas dengan nilai kualitas pelayanan (performance) berada di bawah nilai rata2, sementara stakeholder berharap bahwa perlu kejelasan tentang informasi waktu pelayanan (importance) dengan nilai harapan stakeholder berada di atas rata2. Sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan.</i>
V7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu <i>Karena berada di Kuadran A, maka dapat diartikan bahwa pelaksanaan pelayanan belum tepat waktu, dengan nilai kualitas pelayanan (importance) berada di bawah nilai rata2, sementara stakeholder berharap (importance) bahwa ketepatan waktu pelayanan sangat penting, dengan nilai di atas nilai rata2. Sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan.</i>
V8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas <i>Karena berada di Kuadran A, maka dapat diartikan bahwa informasi target waktu dalam penyelesaian pelayanan belum jelas, dengan nilai performance di bawah nilai rata2, sementara nilai importance berada di atas nilai rata2. Sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan.</i>
V16	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas <i>Karena berada di Kuadran A, maka dapat diartikan bahwa belum adanya kejelasan terkait tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan, sementara harapan dari stakeholder berada di atas rata2. Sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan.</i>
V19	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan <i>Karena berada di Kuadran A, maka dapat diartikan bahwa petugas pelayanan belum sigap dan cekatan, sementara harapan stakeholder nilai sigap dan cekatan berada di atas nilai rata2. Sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan.</i>

e. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Angka indeks meningkat dibandingkan nilai pada tahun 2016 dan tahun 2017 (april) yaitu:

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)



tahun	IPAK (skala 4)		IPAK (skala 6)	
	indeks	%	indeks	%
2016	3.30	82.39%		
2017 ¹⁾	3.30	82.55%	5.11	85.21%
2017 ²⁾	3.41	85.25%	5.11	85.21%

1) April 2017
2) Oktober 2017

↓
hasil transformasi data
dari skala 6 ke skala 4

1. Variabel “Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN, seperti: penyalahgunaan atau ketidakjelasan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu (jadwal)” merupakan variabel yang paling rendah diantara 8 (delapan) variabel lainnya, yaitu dengan indeks 4,76 (skala 6) atau 3,11 (skala 4). Artinya bahwa masih ada *stakeholder* sebagai pengguna layanan KSP yang mempunyai persepsi bahwa di Kemenko PMK masih berpotensi KKN untuk layanan pengguna sistem dan prosedur yang dilakukan oleh Kemenko PMK.
2. Variabel yang menyatakan “Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)” memiliki nilai IPA terbesar yaitu 5,27 (skala 6) atau 3,37 (skala 4). Artinya bahwa hampir tidak ada pegawai di Kemenko PMK yang meminta imbalan berupa uang atau barang dalam setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan KSP.

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. Surat tugas dan surat pengantar pelaksanaan survei, selain dipegang oleh *enumerator*, dapat juga disampaikan terlebih dahulu kepada calon responden sebelum pendataan dimulai;
4. *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;
5. 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).