

Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum merupakan media ilmiah kebijakan hukum berupa hasil penelitian dan kajian, tinjauan hukum, wacana ilmiah dan artikel, terbit tiga kali setahun pada bulan Maret, Juli dan November.

- Penasehat** : Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
- Penanggung Jawab** : Kepala Pusat Pengembangan Data dan Informasi Penelitian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
Kepala Pusat Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan
- Ketua Dewan Redaksi** : Taufik H. Simatupang, S.H., M.H.
- Anggota Dewan Redaksi** : Moch. Ridwan, S.H., M.Si.
Ahmad Sanusi, S.H., M.H.
Edward James Sinaga, S.Si., M.H.
- Mitra Bestari** : Drs. Didin Sudirman, Bc.IP., S.H., M.Si.
Drs. Agusta Konsti Embly, Dipl.M.A.
Dr. Ir. Edy Santoso, S.T., M.ITM., M.H.
Prof.Dr. Mustofa, M.H.
Dr. Hotman Sitorus, S.H., M.H
- Ketua Redaktur Pelaksana** : Nizar Apriansyah, S.E., M.H.
- Anggota Redaktur Pelaksana** : Susana Andi Meyrina, S.Sos., M.AP
Ahmad Jazuli, S.Ag., M.H.
Last Sariyanti, Amd.IP., M.H.
Victorio H. Situmorang, S.H.
Haryono, S.Sos., M.H.
Insan Firdaus, S.H
Imam Lukito, S.T., M.H.
Trisapto Wahyudi Agung Nugroho, S.S., M.Si
- Desain Grafis dan Teknologi Informasi** : Machyudhie, S.T.
Risma Sari, S.Kom
Saefullah, S.ST., M.Si
Agus Priyatna, S.Kom
Teddy Suryotejo
- Sekretaris** : Yatun, S.Sos.
- Anggota** : M. Virsyah Jayadilaga, S.Si., M.P
Asmadi, S.H
Galuh Hadiningrum, S.H
Suwartono

Alamat Redaksi

Jl.H.R Rasuna Said Kav.4-5 Jakarta Selatan
Telp.021-2525015 ext.512 Fax. 021-2522954
balitbangkumham@gmail.com
jurnalkebijakan@balitbangham.go.id

DAFTAR ISI

HASIL PENELITIAN

3. IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT PENYELENGGARA LAYANAN PUBLIK
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM 243 - 256
Imam Lukito

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayahnya, Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum kembali terbit menemui para pembacanya. Salawat serta salam tak lupa pula disampaikan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah merubah cakrawala berpikir umat manusia dari pemikiran tradisional mistis ke era rasionalitas ilmiah modern.

Eksistensi dan keberkaraan suatu penerbitan jurnal ilmiah di banyak lembaga Litbang selalu menjadi masalah sekaligus tantangan bagi setiap pengelolanya, mulai dari minimnya anggaran, kurangnya SDM, minimnya artikel/tulisan masuk dan penyesuaian ketentuan penulisan ilmiah yang disyaratkan oleh instansi pembina.

Dalam terbitan Volume 10 Nomor 3 Bulan November Tahun 2016 ini, kami memuat tulisan hasil-hasil penelitian hukum dan hak asasi manusia, diantaranya di bidang Pemasarakatan, Keimigrasian, dan Sumber Daya Manusia. Disamping itu terdapat dua tulisan berupa tinjauan hukum. Naskah tulisan yang masuk telah diseleksi secara ketat oleh Dewan Redaksi serta melalui penelaahan dan penilaian dari Mitra Bestari. Oleh karena itu tidak semua tulisan yang masuk dapat dimuat pada Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum ini. Hal itu dilakukan dalam rangka menjaga kualitas substansi tiap-tiap tulisan, sehingga tetap terjaga ke dalam analisis dan pembahasannya. Dari hasil seleksi dimaksud kami memuat tulisan berupa hasil penelitian yang ditulis oleh **Ahmad Jazuli** dengan judul *Implementasi Kebijakan Bebas Visa dalam Perspektif Keimigrasian*, kedua ditulis oleh **Haryono** dengan judul *Analisis Implementasi Reformasi Birokrasi di Kementerian Hukum dan HAM*, ketiga ditulis oleh **Imam Lukito** dengan judul *Implementasi Kebijakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Publik Kementerian Hukum dan HAM*, Keempat ditulis oleh **Junaidi Abdillah** dengan judul *Solusi Kebijakan Pemerintah terhadap Tuntutan Dwi Kewarganegaraan*, Kelima ditulis oleh **Insan Firdaus** dengan judul *Analisis Kebijakan Penempatan Auditor pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia*. Tinjauan hukum ditulis oleh **Randy Pradityo** dengan judul *Kriminalisasi Penyalahgunaan Wewenang dalam Tindak Pidana yang Berkaitan dengan Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Negara*, kedua ditulis oleh **Trisapto Wahyudi Agung Nugroho** dengan judul *Analisis E-Government terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Hukum dan HAM*.

Dalam kesempatan ini, izinkan kami mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada para Mitra Bestari (*Peer Reviewer*) yang telah melakukan penelaahan, analisis dan penilaian atas kelayakan tulisan untuk dimuat di Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum. Terimakasih juga kami ucapkan kepada semua penulis yang telah berkenan menyumbangkan tulisannya.

Akhirnya, kami berharap semua hasil penelitian dan tinjauan hukum yang dimuat dalam jurnal ini dapat memberikan sumbangan terhadap pengembangan dan pembangunan hukum dan kebijakan di Indonesia. Kami pun terbuka atas semua kritik dan saran konstruktif dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum di waktu mendatang.

Selamat Membaca,

REDAKSI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT PENYELENGGARA LAYANAN PUBLIK
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM**
*((Implementation of Society Satisfaction Survey Policy At Public Service
Units of The Ministry of Law And Human Rights))*

Imam Lukito

Pusat Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan
Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM
Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
Jl. HR. Rasuna Said Kav. 4-5 Kuningan Jakarta Selatan
lukitoimam@gmail.com

Tulisan Diterima: 4 Oktober 2016; Direvisi: 18 November 2016;

Disetujui Diterbitkan: 24 November 2016

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan mengenai bagaimanakah pelaksanaan survei dan kendala kepuasan masyarakat pada unit layanan publik Kementerian Hukum dan HAM RI? Apa kendala dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada unit layanan publik Kementerian Hukum dan HAM RI. Metode penelitian yang digunakan adalah *mixed methods* yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data sekunder diperoleh melalui penelusuran literature (*library research*) dan data primer (*field research*) diperoleh melalui penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner) kepada responden. Responden penelitian ini adalah Kepala UPT Pelayanan dan Pejabat terkait yang menangani kegiatan survei kepuasan masyarakat. Hasil penelitian, menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap aturan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI masih rendah dan belum optimal. Survei yang dilakukan belum secara spesifik pada tiap jenis layanan, masih secara umum, belum ada format baku laporan hasil survei, masih banyak ditemukannya unit layanan yang belum melaksanakan survei. Pemahaman pelaksana terhadap pentingnya survei masih rendah. *Resources* atau sumber daya, baik sumber daya manusia dan sarana prasarana perlu ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis dalam teknik-teknik pelaksanaan survei, penyusunan instrumen, pengolahan dan penyusunan laporan hasil survei sesuai dengan kaidah-kaidah yang baku. Kendala dalam proses pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yaitu masih kurangnya pemahaman aturan, kurangnya komitmen pimpinan, minimnya kompetensi sumber daya manusia, keterbatasan sarana prasarana. Kendala lain yang dirasakan adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan survei tersebut.

Kata Kunci: pelaksanaan kebijakan, survei kepuasan masyarakat, pelayanan publik

Abstract

This research examines how the implementation of society satisfaction survey and obstacles at public service units of the Ministry of Law and Human Rights. It used mix-method (quantitative-qualitative approach). It contains primary and secondary data. The secondary data collected by library research and the primary data asked respondents question by questionnaires. The respondents

are chief of the technical unit of public services and a relevant official who is responsible for doing the survey. The result of this research shows that obedience to the regulation of implementation of society satisfaction survey is still low and not optimal. The surveys that have been done in public service units of the Ministry of Law and Human Rights not specific in each kind of services, but still, in general, has no a standard of a report, and researcher finds that many technical units have not implemented the survey of society satisfaction, yet. It finds that the understanding of survey implementers still low. Both human resources and facilities need to be improved through education and training, technical guidance (bimtek) in the survey, arranging instrument, data processing, and reporting as standardized rules. The implementation of survey also has obstacles such as lack of regulation understanding of implementer, lack of leader's commitment, lack of competence of human resources, limited infrastructure. Another obstacle is the perceived lack of public awareness to actively participate in the implementation of the survey.

Keywords: implementation of policy, society satisfaction survey, public service

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (*public service*). Pemerintahan yang baik cenderung menciptakan terselenggaranya fungsi pelayanan publik dengan baik pula. Sebaliknya, pemerintahan yang buruk mengakibatkan fungsi pelayanan publik tidak akan terselenggara dengan baik. Dalam hal ini pelayanan publik merupakan masalah serius terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi administrasi yang diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa-jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good government*), mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi

pemerintah yang melakukan pengembangan dan Inovasi Pelayanan Publik. Menurut Abdul Wahab,¹ kualitas pelayanan publik dapat dijadikan satu tolok ukur kredibilitas penyelenggaraan suatu pemerintahan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur yang masih perlu perbaikan dan mendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitasnya. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatur dalam peraturan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Nomor: KEP/25/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum

1 Solihin Abdul Wahab, 1999, Reformasi Pelayanan Publik Kajian Dari Perspektif Teori Governance, Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, namun dikarenakan belum mengacu kepada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan Standar Pelayanan, maka Kemenpan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 dicabut dan diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penetapan unsur-unsur penilaian telah didahului penelitian yang dilaksanakan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Badan Pusat Statistik. Dari penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis /ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, yang kemudian dalam PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2014 menjadi 9 (sembilan) unsur penilaian untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat. Kesembilan unsur penilaian ini didasarkan pada Undang-Undang Pelayanan Publik yakni: (1) Persyaratan, (2) Prosedur, (3) Waktu Pelayanan, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Maklumat Pelayanan, (9) Penanganan Pengaduan, Saran Serta Masukan.

Berdasarkan Permenpan-RB Nomor 16 Tahun 2014, SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. SKM merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh Unit Pelayanan Publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Kepuasan masyarakat adalah tujuan utama yang

harus dijadikan target oleh Unit Pelayanan Publik. Dengan mengadakan kegiatan SKM, Unit Pelayanan dapat dengan mudah mengevaluasi kinerja unit dan mengetahui dengan pasti unsur mana saja yang masih perlu diperbaiki.

Di samping itu, pelaksanaan Reformasi Birokrasi sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang sudah memasuki tahun ke 6 (enam) sudah dilaksanakan hampir pada seluruh instansi pusat dan beberapa instansi daerah. Supaya pelaksanaan reformasi birokrasi dapat berjalan sesuai dengan arah yang telah ditetapkan, maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi berkala untuk mengetahui sejauh mana kemajuan dari hasil pelaksanaannya serta untuk memberikan masukan dalam menyusun rencana aksi perbaikan berkelanjutan terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi pada tahun berikutnya.

Pada tahun 2012 Kemenpan-RB telah menetapkan Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 1 Tahun 2012. Peraturan tersebut telah dicabut dan diganti dengan Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah yang digunakan sebagai instrumen untuk mengukur kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi secara mandiri (self-assesment). Dalam Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2014 disebutkan bahwa model PMPRB memiliki 2 (dua) komponen, yaitu: komponen pengungkit dan komponen hasil. Delapan area perubahan reformasi birokrasi (Manajemen Perubahan, Penataan Peraturan Perundang-undangan, Penguatan Pengawasan, Penataan dan Penguatan Organisasi, Penataan Sistem Manajemen SDM, Penguatan Akuntabilitas Kinerja,

Penataan Tata Laksana, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik) digunakan sebagai unsur komponen pengungkit dan sasaran reformasi birokrasi (Kapasitas dan Akuntabilitas Organisasi, Pemerintahan Yang Bersih dan Bebas KKN dan Peningkatan Pelayanan Publik) sebagai komponen hasil.

Kementerian Hukum dan HAM (Kemenkumham) merupakan instansi yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang pembangunan hukum dan HAM, hal ini tercermin dari berbagai Unit Eselon satu di tingkat Direktorat Jenderal. Implementasi pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut adalah memberikan layanan kepada masyarakat, antara lain pelayanan di Bidang Keimigrasian pada Direktorat Jenderal Imigrasi, pelayanan di bidang Pemasarakatan pada Direktorat Jenderal Pemasarakatan, pelayanan di bidang pelayanan hukum pada Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, dan pelayanan di bidang kekayaan intelektual pada direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual. Kemenkumham memiliki 121 kantor Imigrasi, 13 Rumah Detensi Imigrasi, 263 lembaga Pemasarakatan, 215 Rumah Tahanan.²

Menurut Sekretaris Jenderal Kemenkumham, Bambang Rantam Saiyanto,³ Kemenkumham telah melakukan beberapa inovasi dalam pelayanan publik, akan tetapi inovasi dan pelayanan publik yang berkualitas belum diaplikasikan pada semua pelayanan yang ada di lingkungan Kemenkumham. Hingga tahun 2015, Kemenkumham sudah melakukan beberapa inovasi pada pelayanan publik, bahkan inovasi pelayanan di Ditjen AHU (Administrasi Hukum Umum) mendapat berbagai penghargaan. Akan tetapi inovasi

yang dilakukan belum semua. Terlebih jika dibandingkan dengan instansi lain, masih tertinggal jauh”.

Sebagai sebuah bentuk kebijakan, sudah barang tentu Survei Kepuasan Masyarakat dapat memberikan masukan kepada pimpinan untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh Unit Pelayanan Publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Kepuasan Masyarakat adalah tujuan utama yang harus dijadikan target oleh Unit Pelayanan Publik. Dengan mengadakan Survey Kepuasan Masyarakat, Unit Pelayanan dapat dengan mudah mengevaluasi kinerja unit dan mengetahui dengan pasti unsur mana saja yang masih perlu diperbaiki.

Rumusan Masalah

Untuk melihat upaya yang dilakukan oleh unit penyelenggara layanan publik di lingkungan Kemenkumham dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terkait pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat di lapangan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI ?
2. Apa kendala dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI ?

Tujuan

1. Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan survei kepuasan masyarakat oleh unit penyelenggara

2 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 7 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Kementerian Hukum dan HAM 2015 - 2019

3 <http://www.kemenkumham.go.id/v2/berita/643-asn-dituntut-memberikan-pelayanan-publik-yang-berkualitas> diakses pada 10 September 2016

layanan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh unit penyelenggara layanan dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat.

Metodologi Penelitian

1. Pendekatan

Penelitian ini menggunakan *mixed methods* yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif untuk mengukur tingkat kecenderungan dari jawaban informan dan responden dengan melalui distribusi frekuensi. Sedangkan pendekatan kualitatif dilakukan sebagai strategi untuk mengumpulkan dan memanfaatkan semua informasi terkait pokok permasalahan.

2. Sifat

Penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis sejauh mana pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI sebagai salah satu tolok ukur untuk mengetahui dan meningkatkan kualitas pelayanan serta sebagai masukan dalam komponen pengungkit PMPRB.

3. Bentuk

Bentuk penelitian ini adalah evaluatif yang bertujuan untuk melihat pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di unit layanan Kementerian Hukum dan HAM. Ditinjau dari sudut penerapannya, penelitian ini adalah penelitian terapan (*applied research*) yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan secara praktis, aplikatif dan dapat digunakan sebagai data bagi Pimpinan Kementerian untuk mengambil kebijakan terkait secara lebih cepat.

4. Teknik Penarikan Sampel

Penentuan lokasi Unit Pelayanan (Keimigrasian, Pemasyarakatan dan Administrasi Hukum Umum) pada 10 (Sepuluh) Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM RI sebagai sumber data melalui random sampling, cara mengambil sampel secara sengaja (*purposive judgment sampling*). Responden dalam kajian ini adalah Kepala UPT Pelayanan (Keimigrasian dan Pemasyarakatan), Pejabat UPT yang menangani kegiatan survei dan Kepala Divisi Pelayanan Hukum dan Pejabat Terkait. Seangkan yang menjadi informan antara lain: Pejabat pada Ditjen AHU dan KI, Auditor pada Inspektorat Jenderal dan Kepala Bidang Evaluasi Pelayanan Publik pada Deputi Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

5. Teknik Pengumpulan Data.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari data sekunder dan data primer. Data sekunder diperoleh melalui penelusuran literatur (*library research*) dan data primer (field research) diperoleh melalui penyebaran daftar pertanyaan (kuisisioner) kepada responden terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Data utama penelitian ini bersumber pada kuisisioner kepada Kepala UPT Pelayanan (Keimigrasian dan Pemasyarakatan) dan Pejabat terkait yang menangani kegiatan survei kepuasan masyarakat. Sedangkan untuk layanan hukum dan jasa hukum lainnya yang dilaksanakan oleh Direktorat AHU dan Kekayaan Intelektual yang menjadi responden adalah Kepala Divisi Yankum dan Pejabat terkait pada Direktorat Jenderal Imigrasi dan Direktorat Jenderal AHU. Sedangkan data tambahan bersumber dari dokumentasi laporan Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah

dilakukan oleh masing-masing unit penyelenggara layanan.

6. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam kurniawan⁴ meliputi kegiatan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dan sajian data disusun pada waktu peneliti mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Setelah pengumpulan data berakhir, peneliti berusaha menarik kesimpulan berdasarkan verifikasi data lapangan tersebut.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit layanan Publik Kemenkumham

Lingkup dari studi kebijakan publik sangat luas karena mencakup berbagai bidang dan sektor seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan sebagainya. Disamping itu dilihat dari hirarkinya kebijakan publik dapat bersifat nasional, regional maupun lokal seperti undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan pemerintah daerah/provinsi, keputusan gubernur, peraturan daerah kabupaten/kota, dan keputusan bupati/walikota.

Pressman dan Widavsky sebagaimana dikutip Budi Winarno⁵ mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bias diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan

faktor-faktor bukan pemerintah. Robert Eyestone sebagaimana dikutip Leo Agustino⁶ mendefinisikan kebijakan publik sebagai "hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya". Banyak pihak beranggapan bahwa definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami, karena apa yang dimaksud dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal.

Kebijakan publik menurut Thomas Dye dalam Subarsono⁷ adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan (*public policy is whatever governments chose to do or not to do*). Kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan pemerintah, bukan organisasi swasta serta kenijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh badan pemerintah. Di samping itu pilihan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu juga merupakan kebijakan publik karena mempunyai pengaruh (dampak yang sama dengan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu).

Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut Dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada tujuan tertentu guna memecahkan masalah-masalah publik atau demi kepentingan publik. Kebijakan untuk melakukan sesuatu biasanya tertuang dalam ketentuanketentuan atau peraturan perundang-undangan yang dibuat pemerintah sehingga memiliki sifat yang mengikat dan memaksa.

Berdasarkan Permenpan No. 16 Tahun 2014,⁸ Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan

4 Kurniawan, H. L., Paranoan, D. B., & Fitriyah, N. Pembinaan Sumber Daya Aparatur dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai pada bagian Ekonomi sekretariat daerah Kabupaten Kutai Barat. 2014..lihat juga Miles, Matthew B. dan A. Michel Huberman.. Analisis Data Kualitatif. Cetakan I. (Jakarta: UI-Press. 2004).

5 Budi Winarno, 2002. Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Pressindo. Hal. 17

6 Leo Agustino. 2008. Dasar-dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta. Hal . 6

7 Agus Subarsono, 2005, Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal. 2

8 Republik Indonesia, Peraturan Menteri PAN dan RB Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Publik Nomor 16 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 1

tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Kotler⁹ mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada. Day dalam Tjiptono¹⁰ mengatakan: "Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya."

Tujuan daripada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan untuk:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam proses kebijakan publik, implementasi kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan jauh lebih penting daripada pembuatan kebijakan.¹¹ Implementasi kebijakan merupakan jembatan yang menghubungkan formulasi kebijakan dengan hasil (*outcome*) kebijakan yang diharapkan. Menurut Anderson¹², ada 4 aspek yang perlu dikaji dalam implementasi kebijakan yaitu:

- a. Siapa yang mengimplementasikan,
- b. Hakekat dari proses administrasi,
- c. Kepatuhan, dan
- d. Dampak dari pelaksanaan kebijakan.

Sementara itu menurut Ripley & Franklin¹³ ada dua hal yang menjadi fokus perhatian dalam implementasi, yaitu *compliance* (kepatuhan) dan *What's happening?* (Apa yang terjadi). Kepatuhan menunjuk pada apakah para implementor patuh terhadap prosedur atau standard aturan yang telah ditetapkan. Sementara untuk "*what's happening*" mempertanyakan bagaimana proses implementasi itu dilakukan, hambatan apa yang muncul, apa yang berhasil dicapai, mengapa dan sebagainya.

Untuk melihat keberhasilan suatu implementasi kebijakan menurut Geoege C. Edward III (1980), Implementasi kebijakan adalah tahap pembuat kebijakan antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Ada empat faktor atau variabel yang mempengaruhi implementasi

9 Philips Kotler. 1997. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control* & Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc, hal 40

10 Fandy Tjiptono. 1998. *Strategi Pemasaran Ed. 2* Yogyakarta: Andi, hal 24

11 Budi Winarno, 2002. *Op. Cit.*, hal 45

12 Wahyu Nurharjadm. 2008. *Evaluasi Implementasi Kebijakan pendidikan Sistem Ganda Di Sekolah Kejuruan*. *Jurnal Spirit Publik* Volume 4 Nomor 2 Oktober 2008, hal 217

13 *Ibid*

kebijakan. Keempat variabel saling berhubungan satu sama lain antara lain:

- a. Komunikasi, keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementator mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran dari kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran sehingga mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran tidak diketahui kelompok sasaran maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.
- b. Sumber Daya, walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementator kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yaitu kompetensi implementator, dan sumberdaya financial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif.
- c. Disposisi atau kecenderungan-kecenderungan, disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementator, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Apabila implementator mempunyai disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti yang diinginkan oleh pembuat kebijakan dan sebaliknya. dampak dari kecenderungan-kecenderungan pelaksana kebijakan adalah akan banyak kebijakan masuk zona ketidakacuhan. Ada kebijakan yang dikerjakan secara efektif karena mendapat dukungan langsung dari para pelaksana kebijakan, namun kebijakan lain mungkin akan bertentangan dengan pandangan pelaksana kebijakan, sehingga akan menghambat implementasi kebijakan.
- d. Struktur Birokrasi, Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan mempunyai pengaruh yang

signifikan terhadap implementasi kebijakan.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan di bidang hukum dan hak asasi manusia dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Sebagai kementerian yang mempunyai unit-unit yang menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat antara lain bidang Keimigrasian, Pemasyarakatan, HKI, dan Pelayanan Jasa Hukum lainnya, sudah sepatutnya selalu meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ada tiga prinsip kebijakan (*three balance principle*) yang menjadi fokus dalam mempelajari suatu kebijakan yaitu *formulation*, *implementation* dan *evaluation*. Dalam penelitian ini penulis melihat kebijakan dari aspek implementasinya yaitu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.

Sumber Daya adalah faktor-faktor yang secara potensial memudahkan atau membatasi efektivitas suatu kebijakan. Sumber daya termasuk didalamnya adalah anggaran, organisasi, pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan kebijakan, jaringan interpersonal, sumber daya manusia, waktu dan fasilitas. Faktor-faktor yang membatasi dapat berupa sikap, kurangnya sumber daya baik sumber daya manusia, kebijakan, hukum, regulasi dan lain sebagainya. Dalam tulisan ini penulis membatasi sumber daya dari sisi sumber daya manusia (SDM).

Evaluasi penting dilakukan untuk mengidentifikasi kapabilitas SDM yang ada dalam pelaksanaan kebijakan survei di unit-unit layanan. Suatu kebijakan akan berjalan dengan efisien dan efektif bila didukung dengan SDM yang optimal. Berdasarkan

data lapangan yang diperoleh terkait pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terkait layanan publik pada unit-unit layanan Keimigrasian, Pemasarakatan, Kekayaan Intelektual dan Pelayanan Jasa Hukum, SDM

yang melaksanakan survei terhadap layanan mereka belum maksimal, seperti terlihat pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel.1. Identifikasi Dimensi Sumber Daya Manusia

No	Variabel	Jawaban		
		Ya	Tidak	Abstain
1	Mengetahui Kewajiban melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi unit penyelenggara pelayanan publik	87.32%	12.68%	0
2	Mengetahui Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik	39.44%	60.56%	0
3	Tersedia cukup petugas Survei Kepuasan Masyarakat pada Satuan Kerja Bapak/Ibu	33.80%	66.20%	0
4	Petugas yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Satuan Kerja Bapak/Ibu	Pegawai	Konsultan	Abstain
		76.06%	7.04%	16.90 %

Sumber: Pengolahan data lapangan, tahun 2016

Berdasarkan data lapangan dari 71 responden yang diambil dari unit layanan yakni Kantor Imigrasi, Lembaga Pemasarakatan, Rutan, maupun layanan hukum terlihat bahwa prosentase pemahaman aturan terkait pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yaitu 60.56%. Ini menggambarkan bahwa petugas atau pimpinan belum sepenuhnya memahami betapa pentingnya survei ini dilaksanakan dan masih kurangnya sosialisasi terkait aturan tersebut. Begitupun petugas yang melaksanakan survei juga masih terbatas yaitu hanya 33.80%. Ada sebagian unit layanan yang menyerahkan pelaksanaan survei layanan kepada masyarakat kepada pihak ketiga yaitu 7.04%. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan sumberdaya manusia baik dari sisi kuantitas maupun kualitas yaitu sebesar 66.20%. Beragamnya jawaban terkait aturan pelaksanaan survei tersebut di atas menggambarkan belum adanya informasi yang disampaikan secara efektif dari pemangku kebijakan kepada para pelaksana atau implementor kebijakan survei kepuasan masyarakat.

Suatu kebijakan publik tentunya dilaksanakan untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada masyarakat pengguna (*users*), harus ada rangkaian yang jelas terkait suatu implementasi kebijakan agar berjalan efisien dan efektif, ada aturan, penanggung jawab, kepatuhan terhadap kebijakan tersebut maupun manfaat atau dampak yang dirasakan. Seperti halnya kebijakan dalam pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu *instrument* atau *tool* yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan untuk memperbaiki layanan unit tersebut. Kemudian juga masyarakat ikut terlibat dan berpartisipasi secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada unit layanan di Kementerian Hukum Dan HAM, yaitu bidang keimigrasian, pemasarakatan, AHU dan kekayaan intelektual masih belum maksimal, seperti terlihat pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel.2. Identifikasi Dimensi Aktivitas/Pelaksanaan Survei

No	Variabel	Jawaban		
		Ya	Tidak	Abstain
1.	Survei yang dilakukan sudah sesuai dengan pedoman dalam Permen PANRB Nomor 16 Tahun 2014	36.62%	46.48	16.90%
2.	Satuan Kerja Bapak/Ibu sudah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara konsisten dan berkesinambungan	83.10%	16.90%	0
3.	Survei Kepuasan Masyarakat dipublikasikan dalam sistem informasi pelayanan (website)	26.76%	56.34%	16.90%
4..	Hasil survei kepuasan masyarakat dilaporkan pada Unit Eselon I yang menaungi	67.61%	15.49%	16.90%
5.	Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan ditindak lanjuti	83.10%	16.90%	0
6.	Bagaimana Survei Kepuasan Masyarakat pada Satuan Kerja Bapak/Ibu dilakukan	Manual	Online	Abstain
		67.61%	15.49%	16.90%

Sumber: Pengolahan data lapangan, tahun 2016

Survei yang dilaksanakan di unit-unit layanan masih beragam atau berbeda satu dengan yang lainnya, yaitu hanya 36.62% yang menjawab sudah sesuai dengan aturan, 46.48% tidak menggunakan aturan, sedangkan 16.90% dari responden tidak menjawab. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan informan hasil survei yang dilaksanakan baru sebatas hasil rekapitulasi pengguna layanan, belum berbentuk laporan sesuai dengan sistematika laporan baku. Dari jawaban responden yang paling banyak menjawab menggunakan aturan adalah unit layanan keimigrasian, sedangkan unit layanan pemasyarakatan hanya menggunakan indikator layanan pengaduan pada layanan kunjungan.

Dalam Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor PAS1.14.OT.02.02 Tanggal 15 Juli 2014 tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan, Standar tersebut ditetapkan untuk meningkatkan dan mewujudkan Pemasyarakatan sebagai lembaga Publik yang transparan, efektif dan akuntabel serta menghasilkan layanan yang berkualitas. Namun di dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan SOP tersebut. Ada banyak faktor yang menyebabkan implementasi kebijakan ini tidak berjalan yaitu, kurangnya komitmen pimpinan, kurangnya

sosialisasi aturan yang ada, komunikasi yang tidak efektif, serta ketidakpatuhan pelaksana di dalam kebijakan tersebut.

Suatu kebijakan tidak akan berjalan efektif, walaupun aturan sudah jelas, konsisten dan kebijakan tersebut secara akurat ditransmisikan bila tidak didukung oleh pelaksana yang secara kualitas maupun kuantitas cukup, mempunyai kompetensi tertentu yang mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut, informasi yang cukup dan relevan. Komitmen pimpinan untuk memastikan kebijakan tersebut dilaksanakan juga sangat penting, sumber daya yang ada juga perlu untuk disiapkan. Di dalam pasal 3 PERMENPAN Nomor 16 Tahun 2014 mencantumkan bahwa “Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran, merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini dan digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik”.

Dari hasil data yang dianalisis menggambarkan bahwa tingkat ketidakpatuhan unit layanan di dalam melaksanakan survei cukup tinggi yaitu 63.38% bila dijumlahkan yang menjawab ya dan tidak menjawab (abstain) yaitu 46.48%

dan 16.90% dari 71 jumlah responden. Sudah seharusnya hasil survei dilaksanakan secara konsisten dan berkesinambungan dan dilaporkan kepada unit utama yang menaungi. Berdasarkan data lapangan unit-unit layanan di Kementerian Hukum Dan HAM sudah melaksanakan survei secara konsisten, yaitu sebesar 83.10% dari 71 responden. Beberapa informan menjelaskan bahwa mereka membuat rekapitulasi survei kepuasan masyarakat, ada yang menjawab, setiap 6 bulan sekali dan ada yang menjawab 1 tahun sekali. Ini menunjukkan bahwa konsistensi survei kepuasan masyarakat sangat penting untuk dilakukan. Pasal 2 ayat 1 PERMENPAN Nomor 16 Tahun 2014 menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Hasil survei digunakan untuk menilai kualitas layanan publik, namun bila dibutuhkan survei dapat dilakukan pada tiap layanan seperti bunyi pada pasal 2 Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.

Terkait dengan kemudahan masyarakat untuk mengakses hasil survei yang dilakukan oleh unit-unit layanan di Kementerian Hukum Dan HAM, sudah saatnya setiap survei yang dilakukan dipublikasikan ke situs resmi kementerian. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, apakah hasil survei kepuasan masyarakat dipublikasikan melalui sistem informasi (website), jawaban dari 71 responden cukup rendah yaitu berjumlah 26.76%, sedangkan sebagian besar menjawab bahwa mereka melaporkan kepada unit utama yaitu 67.61%. Sasaran yang ingin dicapai dengan mempublikasikan secara online hasil survei kepuasan masyarakat adalah agar masyarakat luas dapat mengetahui dengan mudah seberapa baik layanan yang ada di unit layanan Kementerian Hukum Dan HAM.

Perkembangan dunia yang global juga memaksa sumber daya manusia untuk mempunyai kompetensi-kompetensi yang baru agar bisa bersaing dengan kemajuan yang ada. Begitupun Kementerian Hukum Dan HAM, juga dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi. Namun dalam kenyataannya, unit layanan belum memanfaatkan sepenuhnya kemajuan informasi teknologi yang ada. Dalam kaitannya dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat hanya 15.49% dari 71 responden baru menggunakan IT untuk melaksanakan survei. Fakta ini bisa disebabkan oleh banyak faktor, antara lain SDM, komitmen pimpinan dan juga sarana prasarana yang ada. Prosentase responden yang masih cukup tinggi yang menggunakan survei secara manual bila dijumlahkan dengan responden yang tidak menjawab yaitu sebesar 67.61% dan 16.90%. Tentunya hal ini harus menjadi perhatian.

Kendala dan Hambatan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Poin penting dari layanan publik adalah bagaimana menyediakan dan memberikan *service/layanan* kepada para pengguna atau masyarakat sehingga masyarakat merasa puas. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, maka perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur kualitas layanan tersebut dan untuk sarana evaluasi sejauhmana layanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Namun pada kenyataannya tidak setiap layanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memuaskan masyarakat, tentu saja ada faktor-faktor yang menghambat layanan, begitupun dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh unit layanan di Kementerian Hukum Dan HAM, dalam pelaksanaannya menemui beberapa kendala dan hambatan. Ada beberapa hambatan dalam pelaksanaan di unit layanan pada Kementerian Hukum Dan

HAM yaitu kendala sumber daya manusia (SDM) dan sarana prasarana.

Dari data dan informasi yang diperoleh, sebagian unit pelayanan masih belum mengetahui adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga survei yang dilakukan hanya sebatas untuk mengetahui respon masyarakat terhadap layanan. Survei yang dilakukan masih dengan kategori puas dan tidak puas, belum mengacu pada sembilan kriteria yang tertuang PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2014 menjadi 9 (Sembilan) unsur penilaian untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat.

Dari beberapa unit pelaksana teknis yang melakukan survey kepuasan masyarakat baik pemasyarakatan, keimigrasian, jasa hukum maupun kekayaan intelektual masih ditemukan belum adanya format yang baku terkait survei yang dilakukan. Disamping itu juga kendala sumber daya manusia yang mengolah data hasil survey juga masih terbatas, sehingga mereka kesulitan untuk membuat laporan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan para pelaksana di unit layanan pemasyarakatan, bahwa mereka belum mengetahui adanya *Standar Operating Procedure* (SOP) ataupun format baku survey kepuasan masyarakat, hal ini berbeda dengan data ataupun informasi yang di dapat dari Direktorat Jenderal Pemasyarakatan yang telah membuat suatu strategi tentang pemasyarakatan yaitu ***Buku Strategi Penerapan Standar Pelayanan Pemasyarakatan***¹⁴, dalam buku standar

tersebut telah diatur mengenai mekanisme survey maupun indikator survey, bagaimana melakukan survei hingga skoring sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan menggunakan 14 unsur penilaian. Di dalam buku tersebut juga sudah diatur secara rinci tiap jenis layanan yang ada di unit pemasyarakatan.

Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan baru sebatas dibagian layanan kunjungan dengan cara menempatkan 3 buah kotak dengan warna hijau, kuning dan merah yang berarti baik untuk warna Hijau, cukup untuk warna Kuning dan buruk untuk warna merah. Penempatan kotak tersebut di lokasi terbuka menimbulkan adanya kecenderungan bahwa pengguna layanan merasa tidak aman, segan atau bahkan takut untuk memberikan penilaian secara jujur.

Fenomena menjadi menarik ketika aturan dan ketentuan sudah ada dan dibuat di pusat, namun pada implementasinya, tingkat pelaksana tidak mengetahui aturan tersebut. Perlu adanya komunikasi dan penyebaran informasi terkait aturan suatu kebijakan. Komunikasi merupakan faktor yang penting di dalam implementasi kebijakan, komunikasi sangat menentukan berjalan tidaknya suatu kebijakan, yaitu implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementors mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses

14 Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor PAS1.14.OT.02.02 Tanggal 15 Juli 2014 tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan. Standar tersebut ditetapkan untuk meningkatkan dan mewujudkan Pemasyarakatan sebagai lembaga Publik yang transparan, efektif dan akuntabel serta menghasilkan layanan yang berkualitas.

yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluaskannya.¹⁵

PENUTUP

Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Publik Kementerian Hukum dan HAM RI, apabila dilihat dari sisi kepatuhan terhadap aturan survei kepuasan masyarakat masih rendah, dan belum optimal karena tidak mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014. Survei yang dilakukan belum secara spesifik pada tiap jenis layanan. Beragamnya jenis survei yang dilakukan, belum ada format baku laporan hasil survei. Masih banyak ditemukannya unit layanan yang belum melaksanakan survei khususnya unit layanan di masyarakat. Dari sisi sikap pelaksana pemahaman pentingnya survei masih rendah. Komunikasi yang dilakukan baik komunikasi secara vertikal dan horizontal belum optimal. Komunikasi yang terjadi baik antara pelaksana dengan unit utama masih kurang intens yang menyebabkan adanya hambatan pelaksanaan di lapangan.

Kendala dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Publik yaitu masih kurangnya pemahaman aturan dan tanggung jawab pelaksana, serta kurangnya komitmen pimpinan di dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Minimnya kompetensi sumber daya manusia dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Keterbatasan sarana prasarana dalam memenuhi seluruh peralatan dan bahan yang diperlukan di lapangan, sehingga peralatan dan bahan yang tersedia pada saat pelaksanaan kegiatan sehingga tidak

optimal. Kendala lain yang dirasakan adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan survei tersebut. Karena salah satu komponen yang dapat mensukseskan adalah partisipasi aktif dari masyarakat itu sendiri.

Saran/Rekomendasi

Untuk meningkatkan kepatuhan dalam pelaksanaan survey perlu dibuat Peraturan Menteri Hukum dan HAM yang mengatur SOP Survei Kepuasan Masyarakat terkait layanan yang ada di Kementerian Hukum dan HAM. Didalam Peraturan Menteri tersebut perlu juga diatur sanksi dan reward yang tegas dan jelas bagi unit layanan yang melaksanakan dan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat, sehingga semua unit layanan akan dengan sungguh-sungguh mematuhi aturan/kebijakan tersebut. Melibatkan Inspektorat Jenderal sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam penguatan pengawasan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

Memanfaatkan serta memperkuat teknologi informasi dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dengan memastikan bahwa yang memperoleh hak akses adalah masyarakat yang benar-benar telah menggunakan layanan, dan membuat sistem informasi yang terintegrasi ke portal kementerian, sehingga hasil survei dengan mudah dapat diakses baik bagi pemangku kepentingan ataupun masyarakat luas.

Meningkatkan kompetensi pegawai/petugas yang melaksanakan survei dalam teknik survei, pengolahan data hingga penyusunan laporan serta pemanfaatan IT melalui bimbingan teknis maupun pelatihan dan pendidikan. Peningkatan sarana dan prasarana yang memadai seperti anggaran, personal computer, sistem pengolah data dan lain sebagainya.

15 Edwards III, George C, Implementing Publik Policy. 1980 Congresinal, Quartely press

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agustino, Leo. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2008
- Ditjen Pemasarakatan. *Standar Pelayanan Pemasarakatan*. Jakarta: Ditjen Pemasarakatan, 2014
- Edwards III, G. C. *Implementing Public Policy*. Washington D. C.: Congressional Quartely Press, 1980
- Kottler, Philips. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control & Edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc, 1997
- Kurniawan, H. L., Paranoan, D. B., & Fitriyah, N. *Pembinaan Sumber Daya Aparatur dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai pada bagian Ekonomi secretariat daerah Kabupaten Kutai Barat*, 2014
- Miles, Matthew B. dan A. Michel Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Cetakan I. UI-Press. Jakarta. 2004
- Subarsono, Agus. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005
- Wahab, Solihin Abdul. *Reformasi Pelayanan Publik Kajian Dari Perspektif Teori Governance*. Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan Publik, Malan: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, 1999
- Winarno, Budi. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo, 2002

Jurnal

- Nurharjadmo, Wahyu. *Evaluasi Implementasi Kebijakan pendidikan Sistem Ganda Di Sekolah Kejuruan*. Jurnal Spirit Publik Volume 4 Nomor 2 Oktober 2008

Peraturan

- Republik Indonesia, Peraturan Menteri 2014. *Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Publik*. Jakarta
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri 2015. *Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 7 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Kementerian Hukum dan HAM 2015 – 2019*. Jakarta
- Republik Indonesia, Keputusan Direktur Jenderal 2014. *Keputusan Direktur Jenderal Pemasarakatan Nomor PAS1.14.OT.02.02 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Pemasarakatan. Standar tersebut ditetapkan untuk meningkatkan dan mewujudkan Pemasarakatan sebagai lembaga Publik yang transparan, efektif dan akuntabel serta menghasilkan layanan yang berkualitas*. Jakarta

Internet

- <http://www.kemenkumham.go.id/v2/berita/643-asn-dituntut-memberikan-pelayanan-publik-yang-berkualitas>

BIODATA PENULIS

Imam Lukito, ST.,MH., NIP. 198404242009121004, adalah Peneliti Pertama Pusat Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan Balitbang Hukum dan HAM Kementerian Hukum dan HAM RI, lahir di Purworejo pada tanggal 24 April 1984, Menyelesaikan studi Sarjana Teknik (Inforomatika) tahun 2006 pada Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Magister Hukum dari Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Tahun 2016. Memulai karir sebagai PNS pada tahun 2010. Sekarang bekerja sebagai PNS di Balitbang Hukum dan HAM Kementerian Hukum dan HAM RI., Alamat Jalan H.R Rasuna Said Kav. 4-5 Kuningan Jakarta Selatan 12920. Telpon: 021-2525165, 2525015, fax. 021-2526438, HP. 087883827007,e-maillukitoimam@gmail.com. Aktif dalam kegiatan penelitian dan pengkajian di lingkungan Balitbang Hukum dan HAM dan seminar-seminar yang diadakan baik di dalam maupun di luar Kemenkumham. Karya Tulis yang pernah diterbitkan :Standarisasi Bagunan Lapas Anak Guna Memenuhi Hak-Hak Anak Didik Pemasarakatan (Studi Kasus Lapas Anak Klas IIA Palembang) (2013), Aspek Hukum Layanan Fidusia Online Menurut Undang-Undang nomor 11 Tahun 2008. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum (2014), Operasionalisasi Tugas dan Fungsi Kementerian Hukum dan HAM RI Berwawasan Gender (2014) dan Analisis Kualitas Pelayanan Permohonan Paspur Di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI Tahun 2015. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum (2015).

PETUNJUK PENULISAN NASKAH JURNAL ILMIAH KEBIJAKAN HUKUM

Jurnal Kebijakan Ilmiah Kebijakan Hukum merupakan majalah ilmiah yang telah terakreditasi oleh Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, Jurnal ini memfokuskan pada bidang Kebijakan Hukum. Terbit sebanyak 3 (tiga) nomor dalam setahun (Maret, Juli, November). Jurnal Ilmiah kebijakan Hukum menerima naskah karya tulis ilmiah di bidang Hukum dan kebijakan hasil Penelitian, Kajian, dan tinjauan hukum yang belum pernah dipublikasikan di media lain dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Redaksi menerima naskah/karya ilmiah bidang Hukum dan Kebijakan dari dalam dan luar lingkungan Pusat Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan
2. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum menggunakan sistem Peer- Review dan Redaksi. Dewan redaksi dan Mitra Bestari akan memeriksa naskah yang masuk ke Redaksi dan berhak menolak naskah yang dianggap tidak memenuhi ketentuan
3. Naskah Tulisan dapat berupa :
 - Artikel hasil Penelitian
 - Artikel hasil Kajian
 - Artikel Konseptual (tulisan lepas/Karya tulis pendek)di bidang Hukum dan kebijakan, baik dalam lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia maupun dari luar
4. Naskah ditulis dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris, dikirim dalam bentuk file elektronik (e-mail) dalam MS program Word Office atau dalam bentuk (hard copy) dan di sertai Curriculum Vitae
5. Jumlah halaman naskah maksimal 15 halaman, termasuk abstrak gambar, table dan daftar pustaka, bila lebih dari 15 halaman, redaksi berhak menyunting ulang dan apabila dianggap perlu akan berkonsultasi dengan penulis.
6. Sistematika artikel hasil Penelitian / Kajian harus mencakup :
 - **Judul;**
Judul di tulis dalam 2 bahasa, Bahasa Indonesia menggunakan huruf kapital 12 untuk bahasa Indonesia, judul bahasa Inggris menggunakan huruf kecil Italic font arial 11
Nama Penulis (diketik dibawah judul ditulis lengkap tanpa menyebutkan gelar. Jika penulis terdiri lebih dari satu orang maka harus ditambahkan kata penghubung “dan” (bukan lambang ‘&’). Nama Instansi Penulis (tanpa menyebutkan jabatan atau pekerjaan di instansi) ditulis menggunakan huruf kecil font arial 10
 - **Abstrak**
Abstrak ditulis dalam dua bahasa, Indonesia dan Inggris kata kunci minimal 3 (tiga) kata (maksimal 200 kata). Abstrak ditulis dalam 1 (satu) alenia dengan spasi 1 (satu) dan bentuk lurus margin kanan dan kiri/justify. Abstrak dalam bahasa Inggris ditulis dengan huruf miring (italic) di bawah abstrak tercantum minimal 3 (tiga) maksimal 5 (lima) kata kunci (keywords.) Abstrak memuat latar belakang, pertanyaan penelitian tujuan metodologi, pembahasan, kesimpulan dan saran. Hindari penggunaan singkatan dalam abstrak. menggunakan huruf kecil font arial 10
 - **Pendahuluan** (berisikan : latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan metodologi)

- **Metodologi penelitian** (berisi: Pendekatan, Sifat, Bentuk, Teknik Penarikan Sampel, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisa Data)
 - **Pembahasan** (teori dan bahasan berdasarkan data)
 - **Penutup** (kesimpulan dan saran)
 - **Daftar Pustaka**
 - Setiap item naskah (pendahuluan, pembahasan dan penutup) di tulis dengan huruf besar di **bold**. Untuk sub item menggunakan huruf kecil dan di bold
7. Sistematika artikel Tinjauan Hukum (tulisan Lepas) harus mencakup :
- **Judul**
 - **Abstrak**
Cara penulisan abstrak sama seperti penulisan naskah Penelitian/Kajian
 - **Pendahuluan**
Tanpa menggunakan latar belakang, rumusan masalah tujuan dan metodologi
 - **Pembahasan**
sub item, terkait dengan masalah yang dibahas
 - **Penutup (harus menjawab permasalahan)**
Berisikan Kesimpulan dan Saran
8. Naskah ditulis diatas kertas A4 potrait, dengan 1,5 spasi. Menggunakan huruf arial 12 pt, halaman menggunakan angka. Kata asing di tulis dengan huruf miring (*italic*), apabila sudah ada bahasa Indonesia bahasa asing di tulis dalam kurung, untuk istilah yang sama selanjutnya di tulis dalam bahasa Indonesia.
9. Penulisan kutipan mulai volume 10 nomor 1 Tahun 2016 dan seterusnya menggunakan model catatan kaki (*foot not*). Penulisan model catatan kaki menggunakan huruf font arial 10. Penulisan model catatan kaki dengan tata cara penulisan sebagai berikut :

A. Kutipan (foot note) :

Buku

David Nunan, *Designing Tasks for the Communicative Classroom* (Cambridge: Cambridge University Press, 1989), hlm.34.

Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004) hlm. 202.

Buku Tanpa Pengarang

Direktorat Jederal Pendidikan Tinggi, Depdikbud, *Kurikulum Pendidikan MIPA LPTK Program Strata-1 (S1)* (Jakarta: Depdikbud, 1990) hlm. 45.

Jurnal Atau Majalah Ilmiah

J. E. Paquette, "Minority Participation in Secondary Education: A Graned Descriptive Methodology". *Educational Evaluation and Policy Analysis*. Vol. 3 No. 2, Summer 1991, hlm 157.

Koran dan Majalah

Tri Budhi Satrio, "Kecap Nomor Tiga" (Kompas, 30 Desember, 2005), 14.

Alfred Gordimer, "Do Babies Sing?" (Psychology Today, 2005), 79

Internet

Smith Carr - Lionel Garret. "The Figurative Language" Open Dictionary Wikipedia,(<http://wikipedia.edu/com>, accessed on February 12, 2006)

Sartono Martodiarjo, "Gejolak Harga Minyak Dunia" Dunia Usaha List,(gnu@ussn.edu. diakses 13 Maret 2006)

Kutipan dari Undang-Undang dan Penerbitan Resmi Pemerintah

Republik Indonesia, Undang-undang Dasar 1945, Bab I, pasal 1.

Republik Indonesia, "Undang-Undang RI Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan. Pasal 2

B. Penulisan Daftar Pustaka

- Bahan referensi yang digunakan sebaiknya edisi paling mutakhir
- Penulisan daftar pustaka diklasifikasikan berdasarkan jenis acuan yang digunakan, missal buku makalah/artikel/prosiding/ hasil penelitian internet dan praturan
- Penulisan daftar pustaka disusun berdasarkan alphabet;
- Penggunaan refenesi dari internet hendaklah menggunakan situs resmi yang dapat dipertanggung jawabkan.

Buku

Nunan, David. Designing Tasks for the Communicative Classroom Cambridge: Cambridge University Press, 1989

Arikunto,Suharismi. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004.

Buku Tanpa Pengarang

Direktorat Jederal Pendidikan Tinggi, Depdikbud, Kurikulum Pendidikan MIPA LPTK Program Strata-1 (S1) Jakarta: Depdikbud, 1990

Jurnal Makalah Ilmiah

Paquette J. E., "Minority Participation in Secondary Education: A Graned Descriptive Methodology". Educational Evaluation and Policy Analysis. Vol. 3 No. 2, Summer 1991, hlm 157. Summer 1991-139-157

Internet

Smith Carr - Lionel Garret. "The Figurative Language" Open Dictionary Wikipedia,(<http://wikipedia.edu/com>) accessed on February 12, 2006)

Sartono Martodiarjo, "Gejolak Harga Minyak Dunia" Dunia Usaha (List,gnu@ussn.edu.) diakses 13 Maret 2006

Koran dan Majalah

Tri Budhi Satrio, "Kecap Nomor Tiga" Kompas, 30 Desember, 2005

Alfred Gordimer, "Do Babies Sing?" Psychology Today, 2005