

LAPORAN AKHIR
KEGIATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM



PENYEDIA JASA :

PREMYSIS 

PT. MITRA KUALITAS UTAMA
(PREMYSIS CONSULTING)

Kantor Pusat :
Menara Rajawali Lt. 11,
Jl Mega Kuningan Lot 5.1
Jakarta

Kantor Perwakilan :
Komplek Graha Asri K-12b
Jl Raya Ngagel 179-183
Surabaya

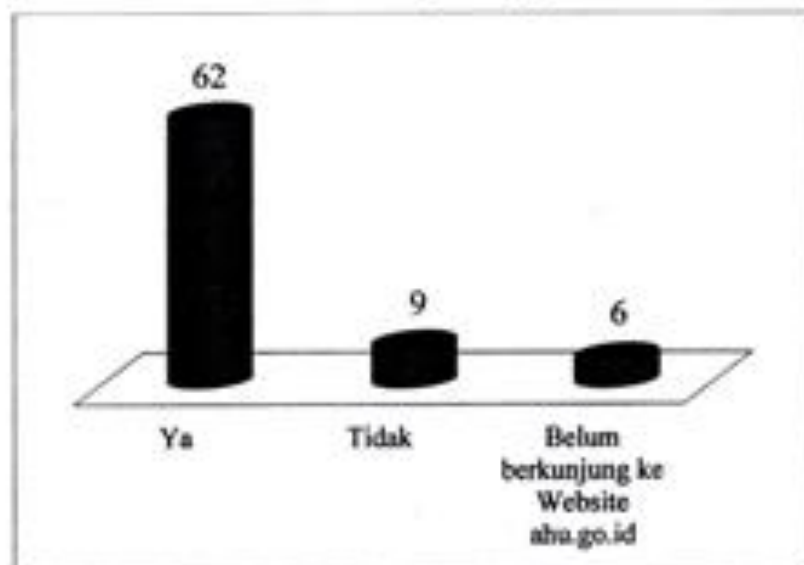
Tahun 2015

Dengan bobot yang dimiliki masing-masing kategori jawaban, maka didapatkan nilai skor total untuk pengukuran kualitas respon perbaikan sebesar 260, dengan rata-rata skor sebesar 4.

g. Perubahan Positif sebagai Tanggapan atas Keluhan

Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui apakah pengguna layanan merasakan perubahan positif sesuai dengan rencana tindak lanjut yang disampaikan petugas saat pengajuan keluhan.

Gambar 4.43 Perubahan Positif sebagai Tanggapan atas Keluhan *Website*



Dari 77 responden yang pernah mengajukan keluhan/pengaduan atas *website* ahu.go.id, 62 orang merasakan perubahan positif setelah tindak lanjut atas pengajuan keluhan, sembilan orang yang tidak menyatakan merasakan perubahan positif setelah tindak lanjut atas pengajuan keluhan, dan enam orang menyatakan belum berkunjung ke *website* ahu.go.id sehingga belum dapat merasakan perubahan positif tersebut.

4.5 Hasil Pengukuran Kualitas Layanan

Pada subbab sebelumnya telah disajikan pengolahan data Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Ditjen AHU. Selanjutnya akan ditampilkan hasil pengukuran keseluruhan kualitas layanan baik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur, maupun di *website* ahu.go.id.

4.5.1 Hasil Pengukuran Kualitas Layanan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur

Dari hasil pengukuran kualitas layanan, didapatkan skor total dan rata-rata masing-masing pengukuran yang ditampilkan sebagai berikut.

Pengukuran	Total Skor	Jumlah Responden Menjawab	Rata-rata	Ukuran Kebaikan
Kesopanan dan Keramahan Petugas	378	92	4.11	Baik
Keadilan Pelaksanaan Pelayanan	377	92	4.1	Baik
Kesesuaian Waktu Operasional Pelayanan dengan Kebutuhan Pengguna	314	77	4.08	Baik
Keberadaan Petugas	374	92	4.07	Baik
Kemudahan Persyaratan Teknis dan Administratif untuk Dipahami	312	77	4.05	Baik
Kemampuan Petugas Menanggapi Kesulitan Pengguna Layanan	368	91	4.04	Baik
Keterwujudan Maklumat Pelayanan	270	67	4.03	Baik
Kesesuaian Maklumat Pelayanan dengan Harapan Pengguna Layanan	268	67	4	Baik
Kesesuaian Berkas dengan Persyaratan	368	92	4	Baik
Kesopanan dan Keramahan Penyampaian Respon Keluhan	136	34	4	Baik
Kesederhanaan Tahapan Pelayanan	367	92	3.99	Baik
Dukungan Sarana-Prasarana	367	92	3.99	Baik
Tingkat Keahlian Petugas Memberi Informasi	364	92	3.96	Baik
Kemampuan Petugas Memahami Kesulitan Pengguna Layanan	364	92	3.96	Baik
Kemudahan Tahapan Pelayanan untuk Dipahami	363	92	3.95	Baik
Kesesuaian Waktu Pelayanan	359	91	3.95	Baik
Ketepatan Respon Perbaikan	134	34	3.94	Baik
Antusiasme dan Kesungguhan Petugas Pelayanan	362	92	3.93	Baik
Keterampilan Petugas Pelayanan	361	92	3.92	Baik
Keakuratan Hasil Pelayanan	358	92	3.89	Baik
Kualitas Respon atas Keluhan	132	34	3.88	Baik
Kesesuaian Pelayanan dengan Alur Tahapan	355	92	3.86	Baik
Kesesuaian Penyelesaian Pelayanan	343	91	3.77	Baik
Kecepatan Waktu Tunggu Pelayanan	270	72	3.75	Baik
Kecepatan Waktu Penyelesaian Layanan	244	66	3.7	Baik
Keterjangkauan Biaya Layanan	340	92	3.7	Baik
Rata-rata skor untuk pelayanan di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Jatim			3.95	Baik

Secara umum, kualitas layanan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur tergolong baik karena rata-rata skor pelayanan telah mencapai skor

3.95, namun perlu diperhatikan untuk layanan dengan nilai rata-rata masing-masing pengukuran yang kurang dari 4. Layanan-layanan tersebut merupakan layanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya dan mendapat perhatian lebih dari pengelola Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur, sehingga di masa depan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur dapat semakin baik dalam melayani setiap pengguna layanan.

4.5.2 Hasil Pengukuran Kualitas Layanan Website ahu.go.id

Dari hasil pengukuran kualitas layanan, didapatkan skor total dan rata-rata masing-masing pengukuran yang ditampilkan sebagai berikut.

Pengukuran	Total Skor	Jumlah Responden Menjawab	Rata-rata	Ukuran Kebaikan
Keberadaan Website	546	130	4.2	Baik
Kelayakan Tampilan Website	542	130	4.17	Baik
Kemudahan Tahapan di Website untuk Diikuti	538	131	4.11	Baik
Kemudahan Fitur pada Website	532	130	4.09	Baik
Kesederhanaan Tahapan Website	531	131	4.05	Baik
Kesesuaian Berkas yang Diunggah dengan Persyaratan	527	130	4.05	Baik
Kesesuaian Maklumat Pelayanan yang Ditampilkan di Website dengan Harapan Pengguna Layanan	344	85	4.05	Baik
Kemudahan Persyaratan Teknis dan Administratif Website untuk Dipahami	505	125	4.04	Baik
Keterwujudan Maklumat Pelayanan Online	343	85	4.04	Baik
Kejelasan Metode Pembayaran	522	130	4.02	Baik
Kesesuaian Pelayanan Online dengan Alur Tahapan	520	130	4	Baik
Kesopanan dan Keramahan Penyampaian Respon Keluhan atas Website	260	65	4	Baik
Kelengkapan Tatanan Halaman	519	130	3.99	Baik
Muatan Halaman Website	511	130	3.93	Baik

Kemudahan Akses	512	131	3.91	Baik
Kelancaran Alur Tahapan	510	131	3.89	Baik
Keterjangkauan Biaya Layanan Online	499	130	3.84	Baik
Kesesuaian Waktu Konfirmasi Email	497	130	3.82	Baik
Kecepatan Standar Waktu Konfirmasi	316	83	3.81	Baik
Ketepatan Respon Perbaikan atas Keluhan pada Website	245	65	3.77	Baik
Kecepatan Waktu Tampilan	480	131	3.66	Baik
Kualitas Respon terhadap Keluhan atas Website	238	65	3.66	Baik
Rata-rata skor untuk pelayanan di website AHU			3.96	Baik

Secara umum, kualitas layanan di *website* tergolong baik karena rata-rata skor pelayanan telah mencapai skor 3,96, namun perlu diperhatikan untuk layanan dengan nilai rata-rata masing-masing pengukuran yang kurang dari 4. Layanan-layanan tersebut merupakan layanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya dan mendapat perhatian lebih dari pengelola *website* ahu.go.id, sehingga di masa depan *website* ahu.go.id dapat semakin baik dalam melayani setiap pengguna layanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian tentang pelayanan di Kantor Wilayah Jawa Timur Kementerian Hukum dan HAM maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut ini.

1. Rata-rata kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Wilayah Jawa Timur Kementerian Hukum dan HAM sebesar 3,95 yang menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Wilayah Jawa Timur Kementerian Hukum dan HAM sudah baik menurut masyarakat. Lalu Rata-rata kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan secara *online* di *website* AHU sebesar 3,96 juga menunjukkan bahwa pelayanan melalui AHU *online* sudah baik menurut masyarakat.
2. Pengukuran dirasakan masyarakat paling baik di Kantor Wilayah Jawa Timur Kementerian Hukum dan HAM adalah kesopanan dan keramahan petugas, keadilan pelaksanaan pelayanan, dan kesesuaian waktu operasional pelayanan dengan kebutuhan pengguna. Sedangkan pengukuran dirasakan masyarakat paling baik di *website* AHU *online* adalah keberadaan *website*, kelayakan tampilan *website*, dan kemudahan tahapan untuk diikuti.
3. Hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan di Kantor Wilayah Jawa Timur Kementerian Hukum dan HAM adalah kecepatan waktu tunggu pelayanan, kecepatan waktu penyelesaian layanan, dan keterjangkauan biaya layanan. Sedangkan hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan di *website* AHU *online* adalah ketepatan respon perbaikan atas keluhan responden, kecepatan waktu tampilan, dan kualitas respon terhadap keluhan atas *website*.

5.2 Saran

Saran yang dapat dibuat berdasarkan analisis data hasil penelitian untuk meningkatkan pelayanan di Kantor Wilayah Jawa Timur Kementerian Hukum dan HAM adalah sebagai berikut ini.

1. Diadakan sosialisasi mengenai layanan hukum terutama HKI dan layanan AHU *online* kepada masyarakat agar masyarakat lebih memahami tentang layanan hukum, prosedur, dan persyaratan yang diberlakukan. Serta segera diinfokan kepada masyarakat apabila terdapat pembaruan tentang layanan hukum, prosedur, dan persyaratan pelayanan.
2. Rincian biaya ditampilkan lebih rinci, baik di brosur, *website* AHU, maupun di media lain.
3. Memperjelas alur pelayanan yang berkaitan dengan kementerian lain terutama pada pelayanan HKI, seperti Kementerian Kesehatan mengenai PIRT, Kementerian Perdagangan mengenai SIUP, Direktur Jendral Pajak mengenai NPWP.
4. Meningkatkan kualitas *customer service* yang menangani pertanyaan atau keluhan mengenai pelayanan di *website* AHU, serta mempermudah akses komunikasi dengan mengaktifkan *hotline number* sesuai dengan jam operasional, dan mempercepat respon atas pertanyaan atau keluhan melalui email atau surat.
5. Meningkatkan kualitas server *website* agar lebih mudah diakses dan tidak sering terjadi *trouble*. Serta memperlengkap informasi dan konten yang ada dalam *website* untuk memudahkan pengguna layanan