



**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2023
DEPUTI BIDANG KOORDINASI
KEDAULATAN MARITIM DAN
ENERGI**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunia-Nya kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan sebagai pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Melalui survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepuasan masyarakat atas pelayanan Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi serta menjadi bahan masukan dan perbaikan atas pelayanan yang diberikan.

Laporan ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Unsur Penilaian Survei disesuaikan dengan pembaharuan pada Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini, semoga ke depan pelayanan Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi menjadi semakin baik.

Jakarta, 25 April 2023

Plt. Sekretaris Deputi Bidang
Koordinasi Kedaulatan Maritim dan
Energi



Radian Nurcahyo

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang.....	2
B. Tujuan.....	4
C. Metode.....	4
D. Teknik Analisis dan Evaluasi	5
E. Tim Survei.....	7
F. Jadwal	7
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	8
BAB III PENUTUP	14
A. Kesimpulan.....	14
B. Saran	14
Lampiran Data Responden dan Data Dukung Lainnya	15

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, mengatur bahwa seluruh institusi pemerintah baik tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan publik.

Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi sesuai dengan Perpres Nomor 92 Tahun 2019 memiliki tugas menyelenggarakan koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian urusan kementerian dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidang kemaritiman dan investasi. Berdasarkan hal tersebut, sebagian besar penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi berkaitan dengan Kementerian/Lembaga yang berada di bawah koordinasi Kemenko Marves. Oleh karena itu dalam pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi lebih banyak melibatkan responden yang berasal dari Kementerian/Lembaga.

Dengan telah dibentuknya PPID melalui Permenko Maritim dan Investasi Nomor 8 Tahun 2016 tentang Standar Prosedur Operasional Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kemenko Bidang Kemaritiman juncto Permenko Marves Nomor 2 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemenko Marves, Para Deputi pada setiap unit Kedeputian menjabat sebagai Tim Pertimbangan, dengan atasan PPID Utama adalah Sekretaris Kementerian Koordinator. PPID Utama yang dijabat oleh Kepala Biro Komunikasi akan melakukan koordinasi dengan Sekretaris di masing-masing Kedeputian sebagai PPID Unit Kerja. Oleh karena itu Petugas Pelayanan Informasi Publik yang dijabat oleh Koordinator Administrasi Umum menangani pelayanan informasi publik baik ke masyarakat umum maupun K/L yang menjadi Stakeholder Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi.

Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi sebagaimana tercantum pada Peraturan Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Nomor 10 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi dan sinkronisasi perumusan, penetapan, dan pelaksanaan serta pengendalian pelaksanaan kebijakan Kementerian/Lembaga yang terkait dengan isu di bidang kedaulatan maritim dan energi. Hal tersebut tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada K/L yang berada dibawah Koordinasi Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi.

Survei Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi juga dilakukan sebagai dukungan dan peran aktif dalam kegiatan pencegahan dan pemberantasan korupsi. Indeks IPK merupakan instrument pengukuran tingkat korupsi untuk instansi pemerintah di Indonesia yang dikembangkan oleh Transparency International Indonesia. Hasil survei dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk peningkatan kualitas layanan Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi serta mewujudkan *good governance*. Oleh karenanya Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan

Indeks Persepsi Korupsi (IPK) setiap triwulan dilakukan secara berkesinambungan, dalam rangka mewujudkan percepatan reformasi birokrasi menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

B. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan publik yang diberikan oleh Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi Kemenko Marves bertujuan untuk:

- 1) Memperoleh gambaran secara faktual tingkat kepuasan masyarakat / stakeholder atas layanan publik yang diberikan Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi Kemenko Marves
- 2) Memperoleh masukan dan evaluasi atas pelaksanaan layanan publik Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi Kemenko Marves
- 3) Perbaiki pelayanan publik

Survei persepsi korupsi dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang persepsi korupsi dari pengguna layanan Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang bebas korupsi.

C. Metode

Metode survei kepuasan masyarakat dan survei indeks persepsi korupsi terhadap pelayanan Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi yang digunakan sesuai dengan ketentuan pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari lima unsur meliputi:

- 1) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 2) Kompetensi Pelaksana
- 3) Perilaku Pelaksana
- 4) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- 5) Sarana dan Prasarana

Survei Indeks Persepsi Korupsi terdiri dari unsur meliputi:

- 1) Perilaku diskriminatif
- 2) Permintaan imbalan uang/barang

Responden survei terdiri dari Kementerian/Lembaga dan asosiasi/organisasi yang menjadi mitra Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi. Survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi *google form* yang terintegrasi dengan *linktree*, dan responden mengisi survei melalui tautan <https://linktr.ee/MarvesD1>.

D. Teknik Analisis dan Evaluasi

Untuk mengetahui besarnya IKM dan IPK maka dapat dilakukan dengan langkah-langkah pengolahan data sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu:

- 1) IKM dan IPK dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap n (jumlah) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{n}$$

- 2) Untuk memperoleh nilai IKM dan IPK Pelayanan KI digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$IKM/IPK = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- 3) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan IPK yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

$$IKM/IPK \times 25$$

4) Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Pengolahan data akan menghasilkan

a) Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IPK	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

b) Indeks persepsi korupsi dengan mengacu kepada Tabel Nilai Persepsi Korupsi sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Indeks Persepsi Korupsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval IPK	Nilai Interval Konversi IPK	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25-64,99	D	Tidak Bersih dari Korupsi
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Bersih dari Korupsi
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Cukup Bersih dari Korupsi
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Bersih dari Korupsi

Adapun pedoman pertanyaan survey kepuasan disesuaikan dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan Zona Integritas 2023.

E. Tim Survei

Survei disusun dan dikelola oleh tim survei yang berasal dari Sekretariat Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi bersama Kelompok Kerja (Pokja) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi.

F. Jadwal

Survei dilaksanakan pada 01 Januari – 31 Maret 2023 dengan responden sebanyak 36 orang yang berasal dari:

1. Bakamla
2. Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan
3. Kantor Sekretariat Presiden
4. ANRI
5. Environmental Justice Foundation (EJF)
6. DJBC-Direktorat IKC
7. Kemenhub
8. Setditjen HPI- Kementrian Luar Negeri
9. Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap-KKP
10. Stakeholder lingkup Kemenko Marves

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dilakukan secara berkala bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan di lingkup Kedeputian Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi periode Januari-Maret 2023, menggunakan tautan *google form* yang dicompile dalam *linktree* untuk mempermudah responden memilih jenis layanan. Pelaksanaan SKM dan IPK juga dilakukan dengan cara mengirimkan tautan *linktree* ke perwakilan Kementerian/Lembaga yang dalam waktu tiga bulan terakhir menggunakan pelayanan publik Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi. Pelayanan publik yang dinilai terdiri dari enam pelayanan sebagaimana yang tercantum dalam Kepmenko Nomor 145 tahun 2021 yaitu:

1. Pemberian konsultasi
2. Pemberian audiensi
3. Penyediaan narasumber
4. Asistensi Penyelesaian Isu Bidang Kemaritiman dan Investasi
5. Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
6. Penyediaan Data dan Informasi Publik

Responden yang mengisi survei berjumlah 36 orang yang berasal dari perwakilan Kementerian/Lembaga dan internal Kemenko Marves:

1. Bakamla
2. Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan
3. Kantor Sekretariat Presiden
4. ANRI
5. Environmental Justice Foundation (EJF)
6. DJBC-Direktorat IKC
7. Kemenhub
8. Setditjen HPI- Kementrian Luar Negeri
9. Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap-KKP
10. Stakeholder lingkup Kemenko Marves

Kuisisioner kepuasan layanan yang diisi oleh responden terdiri dari pertanyaan yang mewakili 8 (delapan) unsur penilaian yang dapat diakses melalui tautan <https://linktr.ee/MarvesD1>. Tampilan kuisisioner sebagaimana terlampir.

Gambar 1. Tampilan Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat



The image shows a survey form titled "Layanan Konsultasi" for the email address kedaulatanmaritimdanenergi@gmail.com. The form includes a Likert scale for "Survei Kualitas Pelayanan" and five evaluation questions, each with five radio button options.

Survei Kualitas Pelayanan

Scale: Sangat Tidak Memuaskan, Tidak Memuaskan, Cukup Memuaskan, Memuaskan, Sangat Memuaskan

Questions:

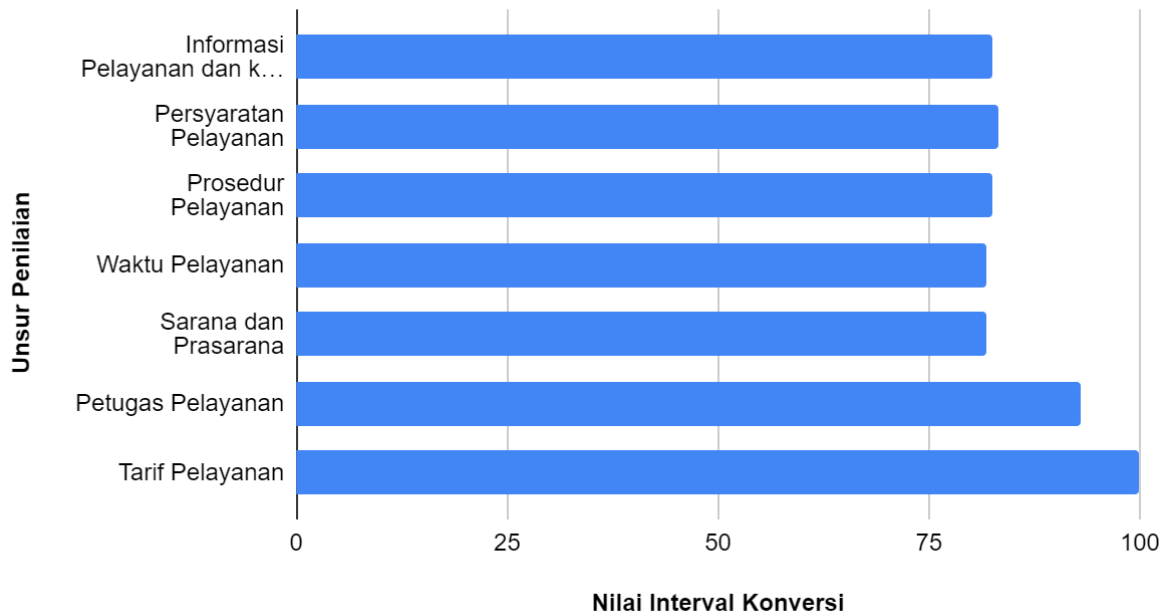
- Informasi layanan konsultasi tersedia, mudah diakses dan menjawab kebutuhan Bapak/Ibu
- Informasi layanan konsultasi telah sesuai dengan produk layanan yang dibutuhkan oleh
- Kemudahan dalam memperoleh layanan konsultasi yang sesuai dengan prosedur/alur layanan
- Kecepatan prosedur layanan konsultasi
- Sarana dan Prasarana pendukung dalam pemberian layanan konsultasi kepada Bapak/Ibu
- Kompetensi petugas layanan konsultasi dalam memberikan layanan kepada Bapak/Ibu

Buttons: Back, Next, Clear form

Adapun hasil survei sebagaimana berikut:

Gambar 2. Bagan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat



Tabel 3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Penilaian	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Informasi Pelayanan dan kemudahan akses	3.30	82.5	B	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3.33	83.3	B	Baik
3	Prosedur Pelayanan	3.30	82.5	B	Baik
4	Waktu Pelayanan	3.27	81.8	B	Baik
5	Sarana dan Prasarana	3.27	81.8	B	Baik
6	Petugas Pelayanan	3.72	93.1	A	Sangat Baik
7	Tarif Pelayanan	4	100	A	Sangat Baik
Nilai SKM		3.46	86.42	B	Baik

Pada IKM nilai tertinggi terdapat pada unsur Petugas Pelayanan sedangkan nilai terendah pada unsur Waktu Pelayanan serta Sarana dan Prasarana. Berdasarkan pengolahan data, diperoleh **nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 86.42 (B)** atau masuk dalam kategori **'Baik'**.

Kuisisioner persepsi anti korupsi yang diisi oleh responden terdiri dari pertanyaan yang mewakili 5 (lima) unsur penilaian yang dapat diakses melalui tautan <https://linktr.ee/MarvesD1>. Setiap responden yang menerima pelayanan akan otomatis mengisi survei persepsi anti korupsi dengan tampilan kuisisioner sebagaimana terlampir.

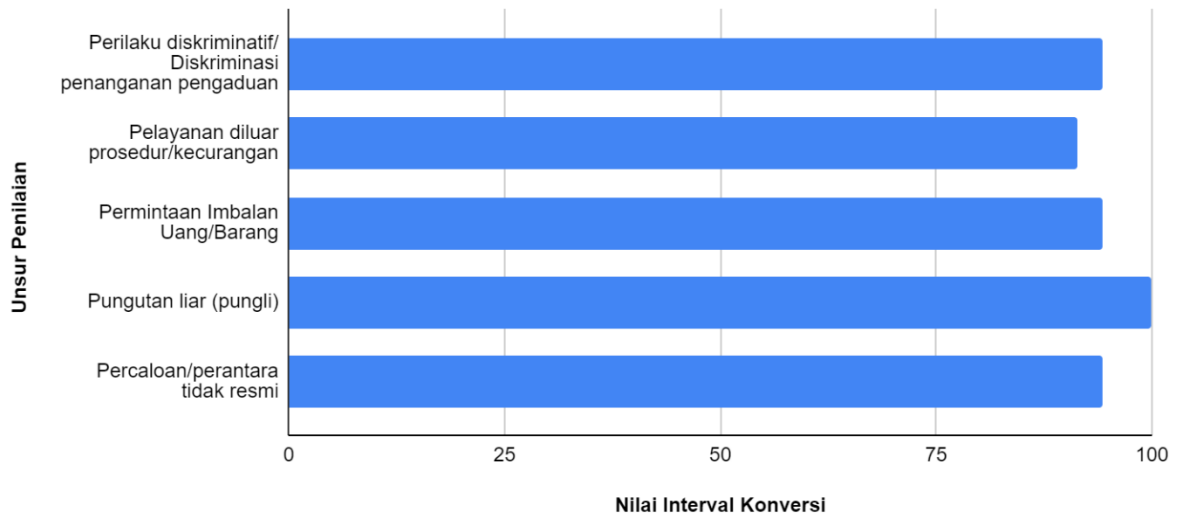
Gambar 3. Tampilan Kuisisioner Survei Persepsi Anti Korupsi

	Ya	Tidak
Apakah ada diskriminasi dalam pemberian layanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apakah ada pemberian layanan diluar prosedur/kecurangan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apakah ada penerimaan imbalan diluar ketentuan terhadap layanan yang diberikan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apakah ada pungli (pungutan liar) dalam layanan yang diberikan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apakah ada praktik percaloan yang berasal dari oknum pegawai dalam memberikan layanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apakah dikenakan tarif dalam memberikan layanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Back Submit Clear form

Gambar 4. Bagan Hasil Survei Indeks Persepsi Korupsi

Hasil Survei Indeks Persepsi Korupsi



Tabel 4. Hasil Survei Indeks Persepsi Korupsi

No	Unsur Penilaian	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Perilaku diskriminatif/ Diskriminasi penanganan pengaduan	3.77	94.3	A	Bersih dari Korupsi
2	Pelayanan diluar prosedur/kecurangan	3.65	91.4	A	Bersih dari Korupsi
3	Permintaan Imbalan Uang/Barang	3.77	94.3	A	Bersih dari Korupsi
4	Pungutan liar (pungli)	4	100	A	Bersih dari Korupsi
5	Percaloan/perantara tidak resmi	3.77	94.2	A	Bersih dari Korupsi
Nilai SKM		3.79	94.84	A	Bersih dari Korupsi

Pada IPK nilai tertinggi terdapat pada unsur Pungutan Liar, bahwa tidak ada Pegawai Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi melakukan tindakan permintaan pembayaran dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan

pengolahan data, diperoleh **nilai Indeks Persepsi Korupsi sebesar 94.84 (A)** atau masuk dalam kategori **'Bersih dari Korupsi'**.

Selain menjawab pertanyaan tertutup atas delapan unsur penilaian tersebut, responden juga memberikan masukan melalui pertanyaan terbuka dengan hasil sebagai berikut:

1. Diharapkan kedepannya, Kemenko Marves dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan, dan berinovasi;
2. Agar koordinasi antar instansi diperkuat terkait pembahasan di bidang kemaritiman;
3. Perlu melakukan kunjungan lapangan bersama atas Rakor yang telah diselenggarakan
4. Microfon agar dapat diperbanyak saat rapat offline, dan agar notulensi serta bahan paparan bisa disampaikan melalui email kepada peserta rapat;

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi yang disajikan dalam laporan ini diharapkan dapat menjadi cerminan persepsi masyarakat atau pengguna layanan Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi. Berdasarkan hasil survei atas enam pelayanan publik yang dilakukan Deputi Bidang Koordinasi Kedaulatan Maritim dan Energi, diperoleh **nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 84.22 (A)** atau masuk dalam kategori '**Baik**' dan **nilai Indeks Persepsi Korupsi sebesar 94.84 (A)** atau masuk dalam kategori '**Bersih dari Korupsi**'.

B. Tindak Lanjut

Sebagai tindak lanjut dan perbaikan pelayanan, inovasi pelayanan perlu terus dilakukan. Adapun perbaikan difokuskan pada unsur Waktu Pelayanan serta Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai survei paling rendah.

1. Memperbaiki sarana dan prasarana layanan, terutama perbaikan ruangan dalam pelaksanaan rapat *offline* maupun audiensi serta konsultasi;
2. Menginformasikan Waktu Pelayanan kepada penerima layanan agar lebih dapat dipahami terkait proses penyelesaian isu melalui website e-tala SOP Kemenko Marves.