

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II 2024



BALAI PELAYANAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA
(BP3MI) JAWA BARAT

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1.	16
2. Hasil Pengolahan Data	14
3.	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI), maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2024	18
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember 2024	128
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Pelayanan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Balai Pelayanan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 22.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 379 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan bulan Juli sampai dengan bulan Desember Tahun 2024 yaitu 433 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	129	32,41%
		Perempuan	269	67,58%
2	Pendidikan	SD	30	7,53%
		SMP	58	14,57%
		SMA dan Setara	231	58,04%
		DIII dan Diploma Setara	36	9,04%
		S-1 dan Setara	42	10,55%
		S-2 dan S-3	1	0,25%
3	Pengguna Layanan	Pencaker (Pencari Kerja)	5	1,25%
		CPMI (Calon Pekerja Migran Indonesia dan	259	65,07%
		PMI (Pekerja Migran Indonesia)	51	12,81%
		PMI Purna	72	18,09%
		Keluarga Pencaker / CPMI / PMI	5	1,25%
		Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI)	6	1,50%
		Instansi Pemerintah / SKPD / Sekolah / Akademi / Mahasiswa	0	0%
		LSM / Kuasa Hukum / Pers / Pewarta	0	0%
4	Jenis Layanan	Unit Pelayanan Informasi Pasar Kerja Luar Negeri / Jobsinfo	13	3,26%
		Unit Pelayanan Pengaduan PMI Terkendala / Crisis Center	13	3,26%
		Unit Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa atau Unit Layanan Pengadaan (ULP)	0	0%

	Unit Pelayanan Pusat Informasi dan Dokumentasi (PPID)	2	0,50%
	Unit Pelayanan Penempatan Pekerja Migran Indonesia	296	74,37%
	Unit Pelayanan Pengaduan Whistle Blowing System, Gratifikasi, dan Benturan Kepentingan	0	0%
	Blank/Lainnya	74	18,59%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,77	3,77	3,73	3,69	3,72	3,81	3,85	3,80	3,82
Kategori	A	A	A	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,77 atau 94,32 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, responden telah memberikan pendapatnya dengan mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa

1. Nilai rata-rata per unsur di angka 3,77 sehingga pelayanan BP3MI Jawa Barat rata-rata dikategorikan “Sangat Baik”.
2. Unsur yang paling rendah adalah **Biaya/Tarif 3,69, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3,72, dan Waktu Penyelesaian 3,73.**
3. Unsur yang mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang paling tinggi adalah **Perilaku Pelaksana 3,85, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3,82 dan Sarana dan Prasarana 3,80.**

Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap perilaku pelaksana layanan dan respon penanganan yang dilakukan pegawai BP3MI Jawa Barat dimana pelayanan publik dilakukan dengan sangat baik dan masukan yang diberikan oleh masyarakat dapat diterima dengan responsif oleh petugas pelayanan. Di sisi lain, terdapat hal yang perlu ditingkatkan oleh BP3MI Jawa Barat yaitu waktu penyelesaian layanan dan penyesuaian *output* produk layanan dengan jenis pelayanan dan harapan yang dimiliki oleh pengguna layanan, dalam hal ini pencari kerja, Calon Pekerja Migran Indonesia, Pekerja Migran Indonesia dan keluarganya. Adapun terkait biaya/tarif layanan sebenarnya sebesar Rp. 0,- atau gratis. Terjadi kesalahpahaman pengguna layanan yang menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan dalam proses penempatan ke luar negeri sebagai biaya layanan. Sehingga hal ini perlu diklarifikasikan dan diluruskan kepada pengguna layanan bahwa biaya layanan tidak sama dengan biaya proses penempatan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- Petugas BP3MI sangat ramah, tapi sayangnya hanya 4 hari.

- Semoga di tahun berikutnya sarana lebih baik lagi.
- semoga Webnya tidak eror lagi.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Biaya/Tarif pelayanan adalah Rp. 0,- atau gratis. Namun Terjadi kesalahpahaman pengguna layanan yang menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan dalam proses penempatan ke luar negeri sebagai biaya layanan. Sehingga hal ini perlu diklarifikasikan dan diluruskan kepada pengguna layanan bahwa biaya layanan tidak sama dengan biaya proses penempatan.
- Perubahan aturan terkait jenis-jenis layanan yang dinamis dan sering berubah, menyebabkan petugas kesulitan dalam menjawab pertanyaan dan memberikan informasi terkait jenis-jenis layanan.
- Beberapa kali website error/tidak dapat diakses karena adanya pemeliharaan dari sistem Kementerian Komunikasi dan Informasi sehingga menyebabkan waktu pelayanan menjadi lama.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut.

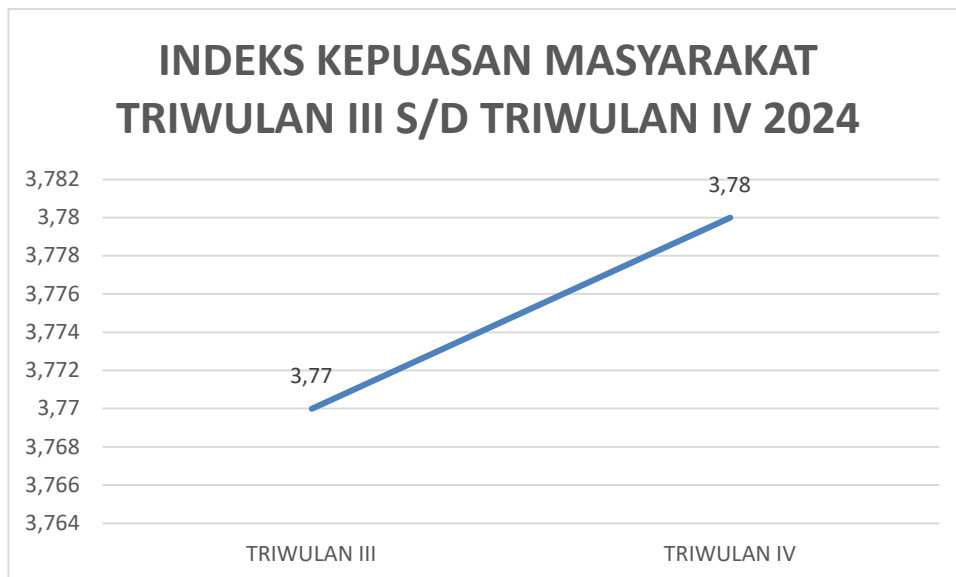
Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu			Penanggung Jawab
			Jangka Pendek (< 12 Bulan)	Jangka Menengah (12 - 24 Bulan)	Jangka Panjang (> 24 Bulan)	
1	U4 : Biaya / Tarif	Pemasangan Papan Informasi Tarif Rp. 0,-.	✓			1. Tim Pelayanan Pengaduan dan Penyelesaian Kasus CPMI/PMI 2. Tim Pengelola Data Supplay Informasi Peluang Kerja Luar Negeri dan Jobfair 3. Tim Seleksi CPMI Program Penempatan Pemerintah (G to G) 4. Tim Seleksi CPMI Non Pemerintah (Mandiri, Reentry dan Pelaut) 5. Tim Pelaksanaan Fasilitasi OPP 6. Tim Hubungan Masyarakat
		Menyampaikan ulang kepada pengguna layanan bahwa semua jenis layanan tidak dipungut biaya	✓			
2	U5 : Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menyesuaikan SOP terbaru di Pelayanan Penempatan/ Pelindungan/ Pemberdayaan	✓			
		Membuat infografis yang ditampilkan agar terlihat pengguna layanan terkait alur layanan, jenis-jenis layanan dan prosedur	✓			

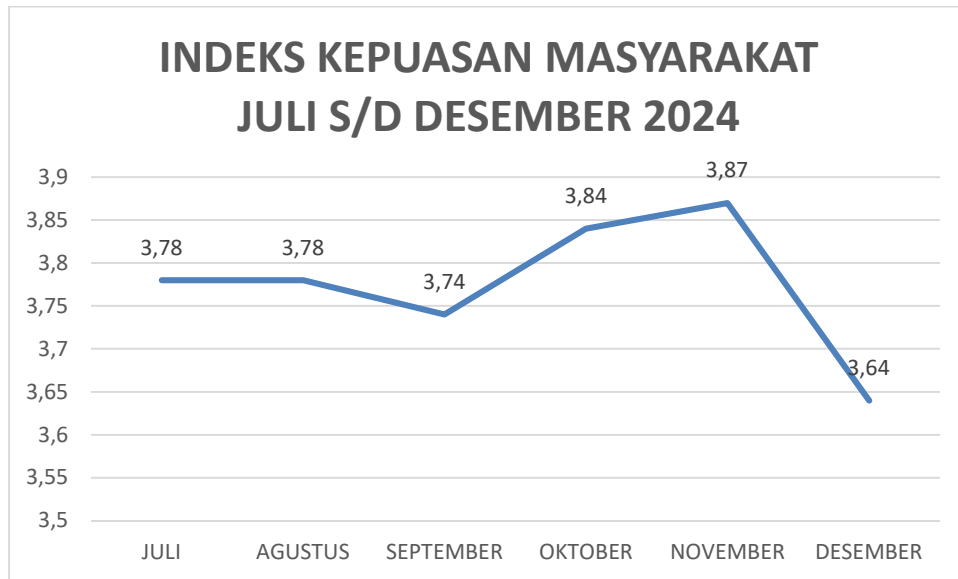
3	U3 : Waktu Penyelesaian	Koordinasi dengan Tim Pusat Data dan Informasi Pusat terkait kejelasan waktu pemeliharaan sistem	✓	✓		(Humas) 7. Sub bagian Tata Usaha
---	-------------------------	--	---	---	--	-------------------------------------

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat dapat dilihat melalui grafik berikut.



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan III s/d Triwulan IV Tahun 2024 pada Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat. Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai IKM BP3MI Jawa Barta dari Triwulan III s/d Triwulan IV masih diatas angka 3,70 atau berkategori Sangat baik.



Berdasarkan Grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai IKM di BP3MI Jawa Barat dari Bulan Juli s/d Desember 2024 mengalami fluktuatif namun rata-rata masih diangka 3,77 atau berkategori **Sangat Baik**.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai bulan Januari hingga bulan Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di BP3MI Jawa Barat secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 3,77 atau Nilai Interval Konversi SKM sebesar 94,37 yang memiliki arti “ Sangat Baik”;
- 4. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Biaya/Tarif 3,69, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3,72, dan Waktu Penyelesaian 3,73.**
- 5. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi **Perilaku Pelaksana 3,85, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 3,82 dan Sarana dan Prasarana 3,80.**

Pelayanan prima memerlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas baik oleh pengambil keputusan (*decision makers*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka dan sederhana serta mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Bandung, Januari 2025
Kepala BP3MI Jawa Barat

MULIA NUGRAHA, S.I.K., M.H.
KOMBES POL. NRP. 69110405

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BP3MI JAWA BARAT

TANGGAL SURVEY : JAM SURVEI : 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 D4/S1 S2
 Koresponden : Pencari Kerja PMI Keluarga Pencaker/CPMI/PMI
 CPMI PMI Puma P3MI
 Instansi Pemerintah/SKPD/ LSM/Kuasa Hukum/Pers/Pewart
 Sekolah/Akademi/Mahasiswa
 Lainnya (sebutkan)

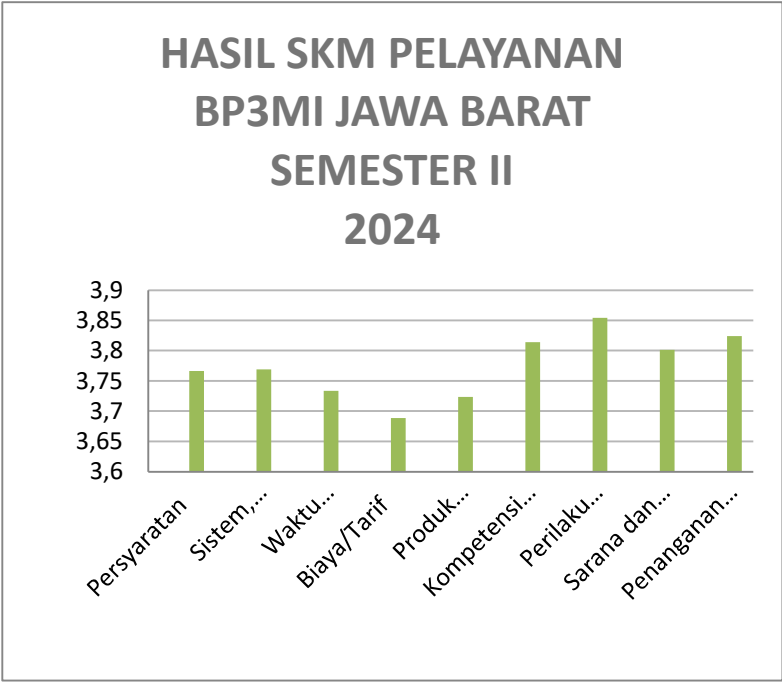
Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Informasi Pasar Kerja Luar Negeri / Jonsinfo
 Crisis Center / Pelayanan Pengaduan CPMI/PMI/Purna/PMI Terkendala
 Pengadaan Barang dan Jasa atau Unit Layanan Pengadaan (ULP)
 Pusat Informasi dan Dokumentasi (PPID)
 Pelayanan Penempatan Pekerja Migran Indonesia
 Pengaduan Whistle Blowing System, Gratifikasi, dan Benturan Kepentingan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis Pelayanannya</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan sangat ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di unit layanan</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan oleh BP2MI (BPJS dan MCU tidak termasuk layanan BP2MI)</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan terhadap pengaduan dari pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada penanganan pengaduan b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Apresiasi, Saran, dan Masukan :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

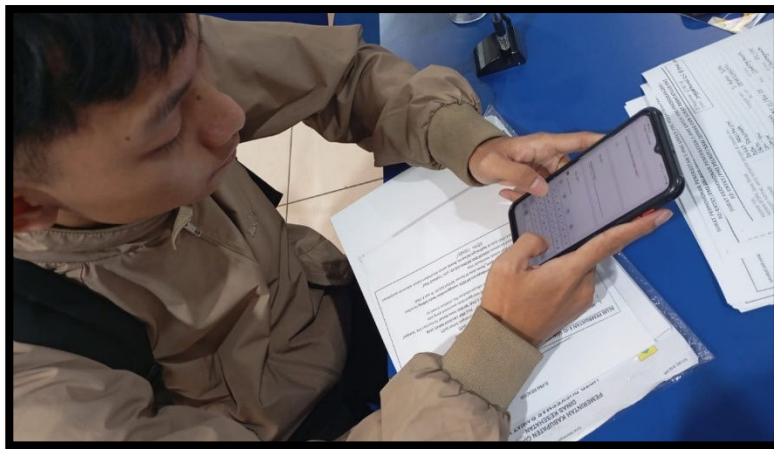
Indikator	Nilai
1	3,7
2	3,7
3	3,7
4	3,7
5	3,7
6	3,7
7	3,7
8	3,7
9	3,7
10	3,7
11	3,7
12	3,7
13	3,7
14	3,7
15	3,7
16	3,7
17	3,7
18	3,7
19	3,7
20	3,7
21	3,7
22	3,7
23	3,7
24	3,7
25	3,7
26	3,7
27	3,7
28	3,7
29	3,7
30	3,7
31	3,7
32	3,7
33	3,7
34	3,7
35	3,7
36	3,7
37	3,7
38	3,7
39	3,7
40	3,7
41	3,7
42	3,7
43	3,7
44	3,7
45	3,7
46	3,7
47	3,7
48	3,7
49	3,7
50	3,7
51	3,7
52	3,7
53	3,7
54	3,7
55	3,7
56	3,7
57	3,7
58	3,7
59	3,7
60	3,7
61	3,7
62	3,7
63	3,7
64	3,7
65	3,7
66	3,7
67	3,7
68	3,7
69	3,7
70	3,7
71	3,7
72	3,7
73	3,7
74	3,7
75	3,7
76	3,7
77	3,7
78	3,7
79	3,7
80	3,7
81	3,7
82	3,7
83	3,7
84	3,7
85	3,7
86	3,7
87	3,7
88	3,7
89	3,7
90	3,7
91	3,7
92	3,7
93	3,7
94	3,7
95	3,7
96	3,7
97	3,7
98	3,7
99	3,7
100	3,7
Total	3,7



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Gambar. Poster Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BP3MI Jawa Barat Semester II 2024



Gambar. Responden sedang mengisi kuesioner SKM

1. **Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode **[SEMESTER I 2024]**



**BALAI PELAYANAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA
(BP3MI) JAWA BARAT**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja

Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badalai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat periode Semester I 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,65	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,65	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,69	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,83	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,58	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,65	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,67	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,64	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,91	Sangat Baik
	Indeks	3,70	Sangat Baik
	Nilai Interval Konversi SKM	92,46	(Sangat Baik)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menyesuaikan SOP terbaru di Pelayanan Penempatan/ Pelindungan/ Pemberdayaan	✓	✓	✓	✓	1. Sub Bagian Tata Usaha 2. Tim Pelayanan Pengaduan dan Penyelesaian Kasus CPMI/PMI 3. Tim Pengelola Data Supplay Informasi Peluang Kerja Luar Negeri dan Jobfair 4. Tim Seleksi CPMI Program Penempatan Pemerintah (G to G) 5. Tim Seleksi CPMI Non Pemerintah (Mandiri, Reentry dan Pelaut) 6. Tim Pelaksanaan Fasilitasi OPP 7. Tim Hubungan Masyarakat (Humas)
		Membuat infografis yang ditampilkan agar terlihat pengguna layanan terkait alur layanan, jenis-jenis layanan dan prosedur	✓	✓	✓	✓	
2	U8 : Sarana dan Prasarana	Peningkatan fasilitas ruang tunggu dan kebersihan toilet pengguna layanan	✓	✓	✓	✓	
3	U8 : Kompetensi Pelaksana	Mengikutsertakan petugas dalam bimtek dan sosialisasi aturan terbaru	✓	✓	✓	✓	

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumen tasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Menyesuaikan SOP terbaru di Pelayanan Penempatan/ Pelindungan/ Pemberdayaan	Sudah	Dilakukan oleh Tim Humas BP3MI Jabar dan berkoordinasi dengan tim penempatan, pelindungan dan kelembagaan		-
2	Menyusun infografis yang mudah dipahami pengguna layanan, terkait jangka waktu pelayanan	Sudah	Dilakukan oleh Tim Humas BP3MI Jabar dan berkoordinasi dengan tim penempatan, pelindungan dan kelembagaan		-
3	Peningkatan fasilitas ruang tunggu dan kebersihan toilet pengguna layanan	Sudah	Dilakukan oleh Sub Bagian Tata Usaha		
4	Mengikutsertakan petugas dalam bimtek dan sosialisasi aturan terbaru	Sudah	Dilakukan oleh Tim Penempatan, Pelindungan dan Kelembagaan		

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Jawa Barat telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% . yaitu : (1) Menyusun infografis yang mudah dipahami pengguna layanan, terkait jenis-jenis layanan dan prosedur; (2) Menyusun infografis yang mudah dipahami pengguna layanan, terkait jenis-jenis layanan dan prosedur
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Kekurangan staf sdm yang memiliki keahlian dan waktu luang untuk membuat design infografis;
 - Perkembangan dan jumlah SOP terbaru yang cukup banyak dan membutuhkan waktu banyak.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Menyusun infografis yang mudah dipahami pengguna layanan, terkait jenis-jenis layanan dan prosedur	Koordinasi tim Humas dan Tim Teknis dalam mendesain infografis	Triwulan IV 2023	Tim Humas BP3MI Jawa Barat	Humas Pusat

2	Menyesuaikan SOP terbaru dipelayanan penempatan atau perlindungan /pemberdayaa	Sosilasi aturan baru	Triwulan IV 2023	Tim Teknis	Pusat
---	--	----------------------	------------------	------------	-------

Bandung, Januari 2025

Kepala BP3MI Jawa Barat

MULIA NUGRAHA, S.I.K., M.H.
KOMBES POL. NRP. 69110405