



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH GORONTALO  
**LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KLAS III GORONTALO**  
Jalan Sude Kau Kel. Hutuo Kec. Limboto Kabupaten Gorontalo  
Telephone (0435) 8522525

Laman : [lppgorontalo@kemenkumham.go.id](mailto:lppgorontalo@kemenkumham.go.id), surel : [lpp.gorontalo@kemenkumham.go.id](mailto:lpp.gorontalo@kemenkumham.go.id)

---

Nomor : W.26.PAS.PAS.7.UM.01.01-2048 4 Desember 2023  
Sifat : Segera  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Hasil Survey IKM-IPK Bulan November 2023

Yth. Kepala Kantor Wilayah  
Kementerian Hukum dan HAM Gorontalo  
di Gorontalo

Bersama ini dengan hormat kami sampaikan Laporan Hasil Survey IKM-IPK bulan November 2023 pada Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas III Gorontalo (laporan terlampir).

Demikian disampaikan, atas perhatian Bapak diucapkan terima kasih.



Kepala,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

**Meita Eriza**

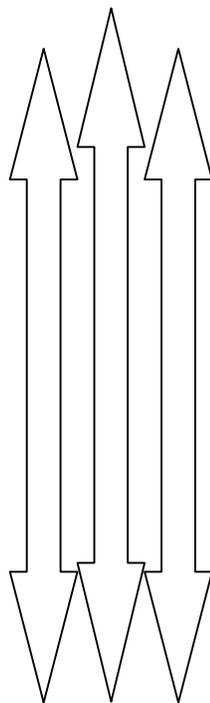
NIP. 197705291999022001

Tembusan :

1. Kepala Divisi Pemasyarakatan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Gorontalo;
2. Kepala Divisi Pelayanan Hukum dan HAM Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Gorontalo.

# LAPORAN HASIL SURVEY IKM-IPK BULAN NOVEMBER 2023

---



Gorontalo, 4 Desember 2023



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH GORONTALO

**LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KLAS III GORONTALO**

Jalan Sude Kau Kel. Hutuo Kec. Limboto Kabupaten Gorontalo

Telephone (0435) 8522525

Laman : [lppgorontalo@kemenkumham.go.id](mailto:lppgorontalo@kemenkumham.go.id), surel : [lpp.gorontalo@kemenkumham.go.id](mailto:lpp.gorontalo@kemenkumham.go.id)

---

## Laporan Tentang Hasil Survey IKM-IPK Bulan November 2023

### BAB I PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

##### 1. Umum

Pemberian pelayanan publik oleh ASN kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan ASN dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi saat ini.

Dalam kenyataannya pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. (KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004)

Dalam upaya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, diperlukan Reformasi Pelayanan Publik, (Sinambela, 2010, hal : 5) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk

mewujudkan itu diperlukan penilaian mandiri (*self assesment*) yang sesuai dengan Permenpan nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dimana salah satu sasaran dari keberhasilan reformasi birokrasi adalah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Selain kepuasan masyarakat, hal lain yang diharapkan dari penyelenggaraan publik adalah penyelenggaraan publik yang bersih, transparan, dan bebas dari korupsi. Direktorat Jenderal Pemasarakatan terus berupaya untuk melakukan pelayanan publik yang berkepastian hukum agar kepercayaan publik terhadap kinerja Kementerian Hukum dan HAM dapat terus meningkat. Untuk mencapai harapan tersebut bukanlah persoalan yang mudah, karena selain banyak berbagai masalah yang tengah membelit kehidupan bangsa Indonesia juga diwarnai persoalan di bidang ekonomi, sosial politik, pertahanan dan keamanan, hukum serta permasalahan kebudayaan yang mesti diselesaikan. Lembaga pemerintah sampai saat ini belum diketahui oleh masyarakat seberapa besar penyelenggaraan layanan yang tidak atau kurang efisien dan bahkan kemungkinan seberapa tinggi layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan.

Aplikasi survei 3AS sebagai media survei digital dapat menghitung secara otomatis berdasarkan indikator penilaian dan pembobotan yang telah ditetapkan dengan proses penghitungan secara real time. perubahan survei IPK/IKM setelah adanya pembaharuan dan perkembangan. Ada sedikit perbedaan yang pertama dari sisi pertanyaan yang sudah disesuaikan dengan Menpan dan BPS. Kemudian untuk pengisian survei sekarang telah menyesuaikan situasi dan kondisi pada saat ini. Sehingga survei dapat diisi di mana saja dengan mengirim link QR Code oleh pengguna layanan.

## 2. Maksud dan tujuan

Tujuan dilaksanakan Survey IKM-IPK yaitu untuk memperoleh data valid tentang bagaimana kondisi di unit kerja/satuan kerja sehingga bisa dibuat peta permasalahan terutama pelayanan publik.

Tujuan Survey IKM-IPK di Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas III Gorontalo :

- Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) terhadap pelayanan publik di Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas III Gorontalo;
- Analisis data terhadap IKM, untuk menghasilkan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas III Gorontalo;
- Mengukur Indeks Persepsi Korupsi di Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas III Gorontalo agar terwujud pelayanan yang bersih, transparan, dan akuntabel

### 3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- Survey ini dilakukan di Lembaga Masyarakat Perempuan Kelas III Gorontalo yang merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Gorontalo;
- Responden Internal dalam pengisian Survey ini adalah Pegawai Lapas Perempuan Kelas III Gorontalo dan Masyarakat umum sebagai Responden Eksternal.

### 4. Dasar

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- Undang-undang Nomor 39 Tahun 2008 Tentang Kementerian Negara;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Surat Kepala Pusat Kepala Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan Balitbangkumham Nomor : PPH.4-UM.01.01-215 tanggal 26 Maret 2021 perihal Undangan Sosialisasi Aplikasi 3AS

### B. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan Survey IKM IPK dilaksanakan setiap bulan dengan mengisi Survey pada Aplikasi Survey 3AS atau melalui Link QR Code yang telah dibagikan kepada penerima layanan.

### C. Hasil yang dicapai

Survey IKM-IPK Bulan November 2023

#### Hasil Per Komponen

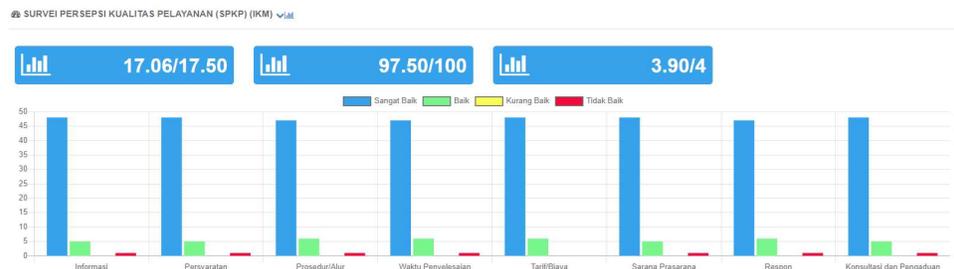
Indikator	Nilai/Indeks	Keterangan
Nilai IKM Kumulatif	17.06	Sangat Baik (A)
Nilai IPK Kumulatif	17.33	Sangat Baik (A)
Jumlah Responden	54	
- Informasi	17.06	
- Persyaratan	17.06	
- Prosedur/Alur	17.01	
- Waktu Penyelesaian	17.01	
- Tarif/Biaya	17.21	
- Sarana dan Prasarana	17.06	
- Respon	17.01	

- Konsultasi dan Pengaduan	17.06	
- Diskriminasi	17.31	
- Kecurangan	17.26	
- Gratifikasi	17.35	
- Pungutan Liar	17.35	
- Percaloan/Perantara tidak resmi	17.40	



### - Kualitas Pelayanan (IKM)

Indikator	Nilai/Indeks	Keterangan
Nilai IKM Kumulatif	17.06	Sangat Baik (A)
Jumlah Responden	54	
- Informasi	17.06	
- Persyaratan	17.06	
- Prosedur/Alur	17.01	
- Waktu Penyelesaian	17.01	
- Tarif/Biaya	17.21	
- Sarana dan Prasarana	17.06	
- Respon	17.01	
- Konsultasi dan Pengaduan	17.06	



UNSUR LAYANAN/ PERNYATAAN/ VARIABEL ^

Variabel/ Pernyataan	Indeks	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
<b>Informasi</b> Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik 	17.06/97.50/100 3.90/4	48	5	0	1
<b>Persyaratan</b> Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini 	17.06/97.50/100 3.90/4	48	5	0	1
<b>Prosedur/Alur</b> Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan 	17.01/97.22/100 3.89/4	47	6	0	1
<b>Waktu Penyelesaian</b> Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini 	17.01/97.22/100 3.89/4	47	6	0	1
<b>Tarif/Biaya</b> Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan 	17.21/98.33/100 3.93/4	48	6	0	0
<b>Sarana Prasarana</b> Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan 	17.06/97.50/100 3.90/4	48	5	0	1
<b>Respon</b> Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat 	17.01/97.22/100 3.89/4	47	6	0	1
<b>Konsultasi dan Pengaduan</b> Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses 	17.06/97.50/100 3.90/4	48	5	0	1

Berdasarkan data tersebut, sejak bulan Juli Tahun 2022 survey IKM mengalami perubahan standar penilaian, yang semula skala 20 menjadi 17.50. sementara itu Unsur atau Point penilaian di bulan November 2023 mengalami Penurunan dibandingkan pada bulan Oktober 2023 yaitu dengan nilai **17.25/17.50 menurun** menjadi **17.06/17.50**, dengan jumlah responden 54 orang, hal ini dikarenakan ada 1 (satu) responden yang memberikan penilaian tidak baik (bintang 1).

**Solusi sebagai perbaikan :**

Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas III Gorontalo telah berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

- **Perilaku Penyimpangan Pelayanan (IPK)**

Indikator	Nilai/Indeks	Keterangan
Nilai IPK Kumulatif	17.33	Sangat Baik (A)
Jumlah Responden	54	
- Diskriminasi	17.31	
- Kecurangan	17.26	
- Gratifikasi	17.35	
- Pungutan Liar	17.35	
- Percaloan/Perantara tidak resmi	17.40	

📊 SURVEI PRESEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) (IPK) [▼](#)



📋 UNSUR LAYANAN/ PERNYATAAN/ VARIABEL [▲](#)

Variabel/ Pernyataan	Indeks	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
<b>Diskriminasi</b> Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	17.31 (98.89/100) 3.96/4	50	4	0	0
<b>Kecurangan</b> Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	17.26 (98.61/100) 3.94/4	49	5	0	0
<b>Gratifikasi</b> Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	17.35 (99.17/100) 3.97/4	51	3	0	0
<b>Pungli</b> Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	17.35 (99.17/100) 3.97/4	51	3	0	0
<b>Calo</b> Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	17.40 (99.44/100) 3.98/4	52	2	0	0

Berdasarkan data tersebut, sejak bulan juli Tahun 2022 survey IPK mengalami perubahan standar penilaian, yang semula skala 15 menjadi 17.50. sementara itu Nilai IPK pada Bulan November 2023 mengalami peningkatan dibandingkan bulan Oktober 2023, yaitu dengan nilai **17.31/17.50 meningkat** menjadi **17.33/17.50**, dengan jumlah responden 54 orang.

**Solusi sebagai perbaikan :**

Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas III Gorontalo telah berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat

**D. Simpulan dan Saran**

Dengan adanya Pelaksanaan Survey IKM-IPK diharapkan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas III Gorontalo

**E. Penutup**

Demikian Laporan Pelaksanaan Survey IKM-IPK Periode November 2023 pada Lembaga Pemasarakatan Perempuan Kelas III Gorontalo.

Dibuat di : Gorontalo  
Pada tanggal : 4 Desember 2023

Kepala,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

**Meita Eriza**

NIP. 197705291999022001

