



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG HUKUM, HAK ASASI
MANUSIA, IMIGRASI, DAN
PEMASYARAKATAN

FEBRUARI – JUNI 2026

KATA PENGANTAR

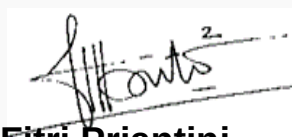
Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunia-Nya Tim Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri Tahun 2026 Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I periode Februari sampai dengan Juni 2026.

Hasil survei yang telah diperoleh menggambarkan kualitas mutu pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan termasuk dalam kategori Baik.

Kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada seluruh pengguna/penerima manfaat layanan dari pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan.

Kami sangat terbuka terhadap saran dan masukan dari berbagai pihak guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan.

Jakarta, Juli 2026
Sekretaris Tim PEKPPP Mandiri
Kemenko Kumham Imipas



Fitri Priantini
Pembina Tk.I – IV.b

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

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 pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei dimaksud merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dengan demikian, Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna/penerima manfaat layanan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara berkelanjutan, dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan acuan bagi Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Hukum pada khususnya Tim Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri Tahun 2026 dalam melakukan tindak lanjut perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan ke depannya.

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 142 Tahun 2024 tentang Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan; dan
4. Keputusan Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Politik, dan Keamanan Nomor SES-222.OT.02.01 Tahun 2026 tentang Tim Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan Tahun 2026.

Maksud dan Tujuan

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Tim Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Tahun 2026 Kemenko Kumham Imipas, Survei Kepuasan Masyarakat yang merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Sebagai pedoman penyusunan rencana dan strategi perbaikan kinerja di masa yang akan datang.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

Ruang Lingkup



Tahapan Kegiatan



Pengolahan Data

Pengolahan data survei bertujuan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka yang telah ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Dalam hal ini, responden diminta memberikan persetujuan dengan memilih angka 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) yang mana pembagian jawabannya dibagi dalam kategori sebagai berikut:

	Sangat Tidak Setuju	1
	Tidak Setuju	2
	Setuju	3
	Sangat Setuju	4

Berikut merupakan tahapan kegiatan pengolahan data untuk memperoleh IKM yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik:

1. Menjumlahkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan
2. Mencari nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan, kemudian hasil penjumlahan dari masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan banyaknya jumlah responden.
3. Mencari nilai rata-rata tertimbang (NRR tertimbang)

$$\text{Bobot NRR Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N adalah bobot nilai per unsur, setiap unsur diberi nilai 1 dan terdapat sebanyak 14 unsur pelayanan.

Bobot NRR Tertimbang menjadi 1:14 yakni 0,07.

4. Menentukan nilai SKM dengan menjumlahkan NRR tertimbang

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Perimbang}$$

5. Mengkonversikan dengan dikali nilai dasar yaitu 25

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

6. Menentukan hasil nilai persepsi berdasarkan tabel di bawah ini:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 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

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Unsur Yang Diukur



Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 14 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I tahun 2026: 84,38 dengan angka Indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat (76,61 - 88,30).

Nilai SKM Pada Unsur Penilaian

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1	Persyaratan Pelayanan	3,31	82,81
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,34	83,59
3	Waktu Penyelesaian	3,38	84,38
4	Biaya/Tarif	3,44	84,38
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44	85,94
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	85,94
7	Perilaku Pelaksana	3,38	84,38
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,38	84,38
9	Sarana dan Prasarana	3,34	83,59
10	Diskriminasi Layanan	3,31	82,81
11	Kecurangan Layanan	3,41	85,16
12	Penerimaan Di Luar Ketentuan	3,38	84,38
13	Pungutan Liar	3,38	85,16
14	Percaloan	3,41	85,16

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,38 atau BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Publik Kemenko Kumham Imipas dipersepsikan Baik oleh penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (76,61 - 88,30). Nilai SKM Semester I tahun 2026 yang diperoleh sebesar 84,38.

Dari 14 unsur pelayanan ada 1 (satu) unsur yang memiliki NRR terendah yaitu Persyaratan Pelayanan sehingga pada unsur ini perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas.

Rekomendasi

1. Dibutuhkan kesigapan seluruh unit layanan/petugas untuk selalu meminta pengguna layanan mengisi SKM sebelum/sesudah menerima pelayanan.
2. Percepatan kebijakan mengenai Kode Etik dan Perilaku Pegawai di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan.
3. Mempertahankan bahkan meningkatkan nilai IKM Semester I Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan pada Semester II Tahun 2026.

LAMPIRAN

Barcode Kuisioner



Kuisisioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN ADMINISTRASI DEPUTI BIDKOR HUKUM

Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Migrasi, dan Pemasyarakatan
Periode Survei Tahun 2026

1. Tanggal Menerima Layanan *

Bulan, hari, tahun

2. Pendidikan *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Tidak Sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

3. Usia *

Teks jawaban singkat

4. Pekerjaan *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ TNI/POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRASWASTA
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Petani/Nelayan
- ☐ Pekerja Lepas/Freelance
- ☐ Pensiunan
- ☐ Tidak Bekerja
- ☐ Lain-lain
- ☐ ASN (PNS/PPPK)

5. Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

(Boleh pilih lebih dari satu)

- ☐ Disabilitas Fisik
- ☐ Disabilitas Intelektual
- ☐ Disabilitas Mentalan
- ☐ Disabilitas Sensory
- ☐ Tidak, Saya bukan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas

6. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

7. Persyaratan yang diminta sesuai dengan yang diinformasikan *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

8. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

9. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

10. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

11. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

12. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

13. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

14. Petugas melayani saya dengan ramah *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

16. Sarana dan prasarana nyaman dan mudah digunakan *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

17. Saya dilayani secara adil tanpa diskriminasi *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

18. Layanan diberikan sesuai dengan prosedur tanpa adanya kecurangan *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

19. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

20. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

21. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan *

(Pilih satu jawaban)

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

22. Kritik dan Saran

Teks jawaban panjang

Data Respon

[illegible]

Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN																
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	
1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
6	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
7	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
28	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai Unsur	104	108	106	108	108	110	110	110	108	108	107	106	109	108	109	109	
NPR / Unsur	3.25	3.36	3.31	3.38	3.38	3.44	3.44	3.44	3.38	3.38	3.34	3.31	3.41	3.38	3.41	3.41	
NPR terbgi unsur	0.406	0.422	0.414	0.422	0.422	0.430	0.430	0.430	0.422	0.422	0.418	0.414	0.426	0.422	0.426	0.426	
IKM Unsur	81.25	84.38	82.81	84.38	84.38	85.94	85.94	85.94	84.38	84.38	83.59	82.81	85.16	84.38	85.16	85.16	
IKM Unit pelayanan																	84.38

Keterangan :				No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI DATA
- U1 s.d. U8		= Unsur-Unsur pelayanan		U1	Persyaratan pelayanan	3,31
- NRR		= Nilai rata-rata		U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,34
- IKM		= Indeks Kepuasan Masyarakat		U3	Waktu Penyelesaian	3,38
- (*)		= Jumlah NRR (IKM) tertimbang		U4	Biaya/Tarif	3,44
- (**)		= Jumlah NRR Tertimbang x 25		U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44
NRR Per Unsur		= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi		U6	Kompetensi Pelaksana	3,44
NRR Tertimbang Per Unsur		= Jumlah NRR Per Unsur x 125		U7	Perilaku Pelaksana	3,38
IKM Per Unsur		= Jumlah NRR Per Unsur x 25		U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,38
				U9	Sarana dan Prasarana	3,34
				U10	Diskriminasi Layanan	3,31
				U11	Kecurangan Layanan	3,41
				U12	Penerimaan Di Luar Ketentuan	3,38
				U13	Pungutan Liar	3,38
				U14	Persalaan	3,41
IKM UNIT PELAYANAN : 84,38						
Mutu Pelayanan :						
A (SANGAT BAIK) : 88,31 - 100,00						
B (BAIK) : 76,61 - 88,30						
C (KURANG BAIK) : 65,00 - 76,60						
D (TIDAK BAIK) : 25,00 - 64,99						