



**BP2MI**  
Badan Pelindungan  
Pekerja Migran  
Indonesia

# LAPORAN

Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Triwulan I (Januari - Maret 2024)

**BALAI PELINDUNGAN  
PEKERJA MIGRAN INDONESIA  
JAWA TENGAH**

**TAHUN 2024**

# 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 Jawa tengah 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 Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia Jawa tengah Januari-Maret 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari-Juni 2024**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,49	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,51	B
3	Waktu Penyelesaian	3,40	B
4	Biaya/Tarif	3,94	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,49	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,58	B
7	Perilaku Pelaksana	3,66	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,95	A
9	Sarana dan Prasarana	3,55	B

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 I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	- Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√			Seksi Kelembagaan
		- Sosialisasi Efektifitas pelayanan kepada para petugas / verifikator	√	√			



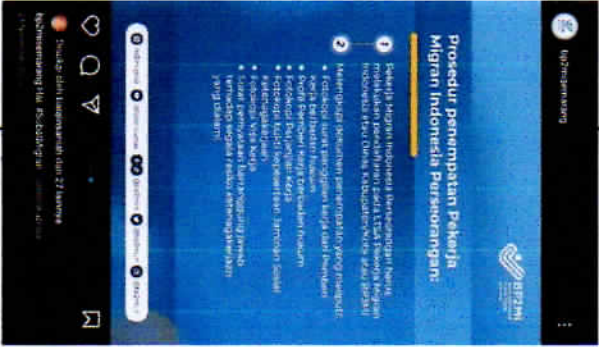
		Penambahan Petugas layanan	√	√	√	√	Seksi Penempatan
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan</li> <li>- Perlu dibuat alur pelayanan agar lebih efektif dan efisien</li> <li>- Sosialisasi melalui media sosial mengenai persyaratan dokumen</li> </ul>	√	√			Seksi Penempatan
		Simplifikasi proses bisnis	√	√		√	Seksi Penempatan
3	Produk spesifikasi jenis layanan	Pengadaan barang untuk menunjang pelayanan OPP seperti microphone / speaker	√				Seksi Tata Usaha
		Pelatihan bagi instruktur OPP mengenai penyampaian materi OPP	√				




### 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)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	- Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	Sudah	Sudah dilakukan sosialisasi kepada CPMI / P3MI mengenai Layanan online		

	- Sosialisasi Efektifitas pelayanan kepada para petugas / verifikasi	Sudah	Sudah dilakukan sosialisasi kepada Petugas / Verifikator		
	Penambahan Petugas layanan	Sudah	Penambahan petugas untuk layanan OPP, Verifikasi P3MI, Verifikasi G to G Korea.		
2	monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Rapat Teknis Evaluasi Pelayanan Penempatan di BP3MI Jawa Tengah 2024		

	<p>Bagan/ alur pelayanan agar lebih memudahkan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Bisnis Proses Penempatan PMI Program P to P</p>	
<p>Sosialisasi melalui media sosial mengenai persyaratan dokumen</p>	<p>Sudah</p>	<p>Pembuatan konten sosialisasi melalui media instagram</p>		

	Simplifikasi proses bisnis (SOP Pelayanan penempatan )	Sudah	Sudah dibuat SOP layanan Penempatan dari BP3MI.		
3	Pengadaan barang untuk menunjang pelayanan seperti microphone / speaker	Sudah	Pengadaan barang-barang untuk menunjang layanan OP agar penyampaian materi lebih efektif	 	

4	Pelatihan bagi instruktur OPP mengenai Efektivitas penyampaian materi OPP	Sudah	Bimtek OPP kepada Instruktur		

## BAB IV KESIMPULAN

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

1. BP3MI Jawa Tengah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. 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	monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi prosedur pelayanan melalui forum seperti rapat, diskusi, dan sosialisasi	2 bulan	Sub Bag Tata Usaha	Seksi Penyiapan Penempatan

Semarang April 2024  
Kepala BP3MI Jawa Tengah

Pujiono, SH, MH  
NIP: 196710111991031001

