

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat, maka dari itu dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat menerapkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk memenuhi permintaan terhadap penilaian Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bersih Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) dari Kementerian PANRB yang mana salah satu komponennya yaitu dilakukan Survei Indeks Kepuasan Pelayanan Publik (IPKP) untuk melihat penilaian dari masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat sudah dinilai baik, cukup, atau kurang.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dikeluarkan oleh Kejaksaan RI guna mendapatkan data yang akurat sebagai bahan masukan dan pertimbangan pimpinan dalam melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu untuk melakukan reformasi birokrasi yang harus diwujudkan oleh setiap satuan kerja pada setiap instansi bahkan setiap individu Aparatur Sipil Negara (ASN).
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat memiliki perbedaan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diatur dalam Permen PANRB, berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan maka didapatkan hasil

tahapan pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat yakni tahapan Survei Mandiri dan tahapan Survei yang mengikuti program Kementerian PANRB yaitu:

Tahapan Survei Mandiri yang dilakukan oleh Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat, diantaranya:

- 1) Persiapan pelaksanaan Survei Mandiri Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- 2) Penetapan jumlah responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- 3) Proses pengolahan data Survei Mandiri Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- 4) Laporan Hasil Penyusunan Data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- 5) Penambahan atau Perubahan Informasi dari Pelaksanaan Survei

Selanjutnya tahapan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengikuti Program dari Kementerian PANRB, diantaranya:

- 1) Pencarian responden.
 - 2) Membagikan data responden.
 - 3) Pengumpulan data survei.
 - 4) Pengolahan data survei.
 - 5) Laporan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
4. Dari prosedur yang telah dilaksanakan, Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat memiliki beberapa tantangan dan kendala dalam pelaksanaan survei diantaranya terjadi masalah pada *website*, kesulitan dalam menghubungi responden, dan kurangnya edukasi serta publikasi kepada masyarakat.

5. Sementara itu, solusi yang selama ini telah dilakukan oleh Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat untuk mengatasi kendala yang dialami adalah Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat tetap memastikan kesiapan *website* agar terhindar dari kendala, lebih memanfaatkan media sosial untuk publikasi dengan baik, mengalihkan pengiriman link survei ke aplikasi yang sering digunakan oleh masyarakat, dan memberikan edukasi serta bimbingan kepada masyarakat untuk dapat melancarkan program survei.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang telah dijabarkan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat terkait Prosedur Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut:

1. Tim survei sebaiknya dapat memastikan kesiapan *website* agar terhindar dari kendala. Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat sebaiknya lebih sering mem-*backup database* agar tidak terjadi kehilangan data jika sewaktu-waktu akan terjadi masalah pada *website* kembali. Termasuk juga dalam menyimpan *database* program survei, *database* yang telah disimpan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan Indeks Kinerja secara berkala. Sehingga dapat diketahui perubahan peningkatan kepuasan masyarakat.
2. Tim survei sebaiknya melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan pada Peraturan Menteri PANRB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang sebenar-benarnya sehingga memperoleh nilai interval 1,00 – 4,00

atau nilai interval konversi 25,00 – 100,00 dengan keterangan sangat baik, baik, kurang baik, atau tidak baik.

3. Hasil dari survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilaksanakan sebaiknya dipublikasikan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui nilai pelayanan pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.
4. Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat sebaiknya dapat lebih mempertahankan interaksi antar bidang, meminimalisir ego, dan saling mendukung untuk mewujudkan zona integritas.
5. Sebaiknya Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat dapat melayani masyarakat dengan prima, dan mempertahankan pelayanan yang dimiliki.

