

**LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2019**



**SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL
TIM REFORMASI BIROKRASI
BIDANG PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
2019**

1. PENDAHULUAN

Reformasi di bidang pelayanan publik menjadi tuntutan bagi masyarakat / *stake holder* agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, Setjen Wantannas dalam hal ini telah melaksanakan tahap demi tahap Survei Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik. Ada tiga kegiatan yang menjadi penting dalam pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat, melakukan pengolahan data hasil survei indeks kepuasan masyarakat dan mempublish data hasil survei secara *online* sehingga dapat diakses oleh publik.

Dengan hasil survei kepuasan masyarakat, dalam hal ini *stake holder* dari Setjen Wantannas, diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi ke depan dan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini akan terus berinovasi hingga tercapai arah dan tujuan sesuai dengan *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 yaitu terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik menuju pemerintahan bersih dan berkelas dunia serta aparatur negara yang profesional.

2. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan Presiden Nomor 101 Tahun 1999 tentang Dewan Ketahanan Nasional dan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor Kep-43/Sesjen/V/2013 tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Setjen Wantannas;
5. Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor Kep-52/Sesjen/VIII/2013 tentang Standar Pelayanan Unit Kerja di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;
6. Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor Kep-38/Sesjen/V/2014 tentang SOP Tata Cara Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

- Keputusan Sesjen Wantannas Nomor 53 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Keputusan Sekretarit Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Tim Pengarah dan Tim Pelaksana RB di Lingkungan Setjen Wantannas Tahun 2019.

3. MAKSUD DAN TUJUAN

Adapun maksud dilakukannya tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat ini sebagai tolak ukur dalam memantau tingkat kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu sekaligus sebagai bahan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik ke depan untuk terus melakukan terobosan baru.

Tujuan yang diharapkan dari hasil survei ini pelayanan publik yang diberikan kepada para *stake holder* Setjen Wantannas semakin berkualitas.

4. MANFAAT IKM

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- Diketahuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
- Diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (SKPD atau Unit Pelaksana IKM).
- Diketahuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada SKPD atau Unit Pelaksana IKM.

5. TINDAK LANJUT HASIL IKM

Dari survei yang telah dilaksanakan, terdapat beberapa point rekomendasi yang akan ditindaklanjuti, yaitu:

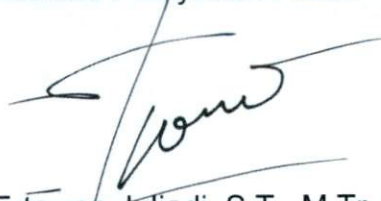
- a. Menyediakan kotak pengaduan di masing-masing unit kerja di Setjen Wantannas, baik secara fisik maupun di website Setjen Wantannas.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui pembekalan materi pelayanan prima kepada petugas pelayanan di masing-masing unit kerja Setjen Wantannas.
- c. Menyediakan dokumen digital di website Setjen Wantannas untuk mempermudah akses informasi berupa dokumen.

Pelaksanaan Survei IKM di lingkungan Setjen Wantannas sudah sesuai dengan pedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas, maka pelaksanaan survei akan dilakukan secara berkala yaitu satu tahun sekali dengan menyebarkan kuesioner kepada para *stake holder* dengan mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku dan disesuaikan dengan karakteristik di Setjen Wantannas.

6. PENUTUP

Demikian, Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini disampaikan sebagai wujud nyata ikut melaksanakan reformasi dalam tata kelola pemerintahan yang bersih dan melayani.

Ketua Bidang Peningkatan
Kualitas Pelayanan Publik



Ertawan Juliadi, S.T., M.Tr. Hanla
Kolonel Laut (E) NRP.13895/P