

**LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TERHADAP PELAYANAN
DI LINGKUNGAN SETJEN WANTANNAS**



**SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL
TIM REFORMASI BIROKRASI
BIDANG PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
2015**

1. PENDAHULUAN

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemereintah, Setjen Wantannas secara rutin melakukan survey untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terutama mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Setjen Wantannas. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertera pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survey berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, dalam hal ini para stakeholder Setjen Wantannas dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelaksanaan survey IKM yang dilaksanakan secara berkala setiap 1 (satu) tahun sekali oleh Tim Reformasi Birokrasi Setjen Wantannas yang merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

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 PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Sesjen Wantannas Nomor Kep-43/Sesjen/V/2013 tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Setjen Wantannas;
5. Keputusan Sesjen Wantannas Nomor Kep-52/Sesjen/VIII/2013 tentang Standar Pelayanan Unit Kerja di Lingkungan Setjen Wantannas;
6. Keputusan Sesjen Wantannas Nomor Kep-38/Sesjen/V/2014 tentang SOP Tata Cara Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Setjen Wantannas;

7. Keputusan Sesjen Wantannas Nomor Kep-10/Sesjen/I/2015 tentang Tim Pengarah dan Tim Pelaksana Reformasi Birokrasi di Lingkungan Setjen Wantannas.

3. MAKSUD DAN TUJUAN

Adapun maksud dari dilaksanakan survey ini adalah sebagai pedoman dan acuan bagi Setjen Wantannas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja di lingkungan Setjen Wantannas.

Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.

4. SASARAN

Sebagai sasaran Survey IKM ini adalah para stakeholder Setjen Wantannas dalam hal ini yaitu para pakar dan narasumber yang terlibat dalam penyusunan Kajian dan Telaahan ketika digelar Rapat Kerja di Kantor Setjen Wantannas.

5. PELAKSANAAN

Survey IKM diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan Setjen Wantannas dari waktu ke waktu. Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan survey IKM, metode yang digunakan, skor yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survey IKM tersebut.

Berikut adalah unsur-unsur yang terdapat pada Survey IKM Setjen Wantannas.

1. Produk dan jasa Wantannas memiliki standar kualitas yang dapat diterima
2. Kualitas produk dan jasa Wantannas telah meningkat secara berkesinambungan selama 5 (lima) tahun terakhir.
3. Selama ini Wantannas melakukan berbagai upaya untuk memudahkan saya berhubungan dengan mereka.
4. Pegawai Wantannas sepertinya telah diseleksi dan dilatih dengan baik sesuai dengan pekerjaannya dan saya mendapati bahwa mereka memiliki pengetahuan tentang tugas dan tanggung jawab yang diberikan.
5. Karyawan Wantannas sopan dan ramah.
6. Pegawai Wantannas memperlakukan tamu secara personal sehingga tamu merasa senang berhubungan dengan mereka.

7. Wantannas menerima saran dan kritik dengan baik.
8. Wantannas menindaklanjuti dengan sungguh-sungguh setiap saran dan kritik yang disampaikan ?
9. Apakah Anda pernah melakukan gratifikasi dalam mendapatkan produk Wantannas ?
10. Apakah Anda pernah melakukan pertemuan di luar prosedur ?
11. Apakah Anda mengetahui prosedur dalam memperoleh produk Wantannas ?
12. Apakah Anda mendapatkan perlakuan baik dan adil dalam pemanfaatan produk Wantannas ?
13. Apakah ada Pegawai Wantannas yang meminta gratifikasi (uang, barang, fasilitas) dalam pemberian produk dan jasa Wantannas ?
14. Apakah Anda mengetahui mekanisme pengaduan masyarakat/pengguna layanan Wantannas?
15. Menurut Anda apakah Wantannas Lembaga yang Anti korupsi?
16. Wantannas memberikan kontribusi terhadap masyarakat dan lingkungan.
17. Wantannas memiliki reputasi yang baik di masyarakat.
18. Menurut anggapan masyarakat, Wantannas berkinerja bagus.
19. Wantannas memberikan dampak terhadap keamanan nasional.
20. Wantannas menerapkan nilai-nilai kesadaran atas lingkungan hidup dalam melaksanakan pekerjaan.
21. Wantannas menerapkan kode etik dengan baik.
22. Wantannas menerapkan Prinsip Tata Kelola pemerintahan yang baik.
23. Wantannas membina hubungan baik dengan K/L, Ormas, dan masyarakat.
24. Wantannas membina hubungan keterlibatan sosial antara pengguna layanan dan pegawai.
25. Wantannas melakukan transfer pengetahuan dan informasi dengan pihak lain.
26. Wantannas memperhatikan efektifitas dan efisiensi penggunaan sumber daya.
27. Kelengkapan fasilitas dan kenyamanan lingkungan Wantannas.

6. PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	1	4	4	4
2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	1	2	2	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1
7	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	4	3
8	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4
9	3	2	1	3	3	3	2	2	4	4	2	2	2	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	2
11	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4	2
15	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3
16	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3
17	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2
19	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
20	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2
21	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	2
23	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2
24	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	2
31	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
32	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3

No Urut Responden	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	U23	U24	U25	U26	U27
1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
9	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
15	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
20	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
21	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
28	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
31	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
32	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4

Dari pengolahan data tersebut diatas, maka jumlah nilai masing-masing unsur dan jumlah nilai rata-rata masing-masing unsur adalah sebagai berikut :

No	Unsur	Jumlah Nilai Per-Unsur	Jumlah Nilai Rata-Rata Per-Unsur
1	Produk dan jasa Wantannas memiliki standar kualitas yang dapat diterima.	110	3.44
2	Kualitas produk dan jasa Wantannas telah meningkat secara berkesinambungan selama 5 (lima) tahun terakhir.	105	3.28
3	Selama ini Wantannas melakukan berbagai upaya untuk memudahkan saya berhubungan dengan mereka.	100	3.13
4	Pegawai Wantannas sepertinya telah diseleksi dan dilatih dengan baik sesuai dengan pekerjaannya dan saya mendapati bahwa mereka memiliki pengetahuan tentang tugas dan tanggung jawab yang diberikan.	106	3.31
5	Karyawan Wantannas sopan dan ramah.	116	3.63
6	Pegawai Wantannas memperlakukan tamu secara personal sehingga tamu merasa senang berhubungan dengan mereka.	116	3.63
7	Wantannas menerima saran dan kritik dengan baik.	111	3.47
8	Wantannas menindaklanjuti dengan sungguh-sungguh setiap saran dan kritik yang disampaikan ?	108	3.38
9	Apakah Anda pernah melakukan gratifikasi dalam mendapatkan produk Wantannas ?	128	4
10	Apakah Anda pernah melakukan pertemuan di luar prosedur ?	128	4
11	Apakah Anda mengetahui prosedur dalam memperoleh produk Wantannas ?	92	4.88
12	Apakah Anda mendapatkan perlakuan baik dan adil dalam pemanfaatan produk Wantannas ?	107	3.34
13	Apakah Anda mengetahui mekanisme pengaduan masyarakat/pengguna layanan Wantannas?	120	3.75
14	Menurut Anda apakah Wantannas Lembaga yang Anti korupsi?	96	3
15	Wantannas memberikan kontribusi terhadap masyarakat dan lingkungan.	118	3.69

No	Unsur	Jumlah Nilai Per-Unsur	Jumlah Nilai Rata-Rata Per-Unsur
16	Wantannas memiliki reputasi yang baik di masyarakat.	107	3.34
17	Menurut anggapan masyarakat, Wantannas berkinerja bagus.	106	3.31
18	Wantannas memberikan dampak terhadap keamanan nasional.	105	3.28
19	Wantannas menerapkan nilai-nilai kesadaran atas lingkungan hidup dalam melaksanakan pekerjaan.	105	3.28
20	Wantannas menerapkan kode etik dengan baik.	105	3.28
21	Wantannas menerapkan Prinsip Tata Kelola pemerintahan yang baik.	108	3.38
22	Wantannas menerapkan Prinsip Tata Kelola pemerintahan yang baik.	106	3.31
23	Wantannas membina hubungan baik dengan K/L, Ormas, dan masyarakat.	111	3.47
24	Wantannas membina hubungan keterlibatan sosial antara pengguna layanan dan pegawai.	105	3.28
25	Wantannas melakukan transfer pengetahuan dan informasi dengan pihak lain.	103	3.22
26	Wantannas memperhatikan efektifitas dan efesiensi penggunaan sumber daya.	109	3.41
27	Kelengkapan fasilitas dan kenyamanan lingkungan Wantannas.	128	4

Nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan = 3.42

7. PENUTUP

Dari hasil pengolahan survey Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2015, diperoleh nilai interval IKM adalah **3.42** dan Kinerja Pelayanan berkategori **sangat baik**.

Demikian laporan hasil akhir Indeks Kepuasan Masyarakat ini dibuat sebagai bahan informasi bagi pimpinan sekaligus sebagai tolok ukur untuk mengambil kebijakan maupun upaya peningkatan mutu pelayanan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Ketua Bidang Peningkatan
Kualitas Pelayanan Publik

Susiswo Widodo, SE, M.Si(Han)
Brigadir Jenderal TNI