

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA UNIT LAYANAN JASA KEUANGAN  
BIRO PERENCANAAN, ORGANISASI DAN KEUANGAN  
SEKRETARIAT JENDERAL  
DEWAN KETAHANAN NASIONAL  
PERIODE JANUARI – DESEMBER 2022**



**KOORDINATOR KELOMPOK KEUANGAN  
PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
REFORMASI DAN BIROKRASI SETJEN WANTANNAS  
TAHUN 2022**

## DAFTAR ISI

1. Pendahuluan .....	2
2. Dasar Hukum.....	3
3. Maksud dan Tujuan.....	4
4. Sasaran .....	4
5. Waktu danTempat .....	5
6. Metode Pengolahan Data .....	5
7. Hasil Survei .....	11
8. Rekomendasi .....	12
9. Kesimpulan .....	12

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Sesuai amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 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. SKM merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Diharapkan dari hasil survei ini akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong Unit Pelayanan Publik Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya melalui perbaikan pada unsur dengan pencapaian katagori Baik pada tahun 2022 sehingga diharapkan dapat mengalami peningkatan nilai SKM.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei SKM dapat menggunakan metode dan

teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa di Setjen Wantannas. Berdasarkan hal tersebut, Setjen Wantannas melaksanakan SKM dalam rangka implemementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **2. Dasar Hukum**

- a. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Keputusan Presiden Nomor 101 Tahun 1999 tentang Dewan Ketahanan Nasional dan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;
- d. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- g. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. Keputusan Menteri Pendayadunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- i. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor 80 Tahun 2020 tanggal 24 Juli 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;

- j. Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor Kep-52/Sesjen/VIII/2013 tentang Standar Pelayanan Unit Kerja di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

### **3. Maksud dan Tujuan**

SKM Pengguna Layanan Jasa Unit Keuangan Biro Perencanaan, Organisasi dan Keuangan (Biro POK) Setjen Wantannas dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja Unit Layanan Keuangan di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Tujuan dari dilaksanakannya SKM Pengguna Layanan Jasa Unit Keuangan Biro POK Setjen Wantannas antara lain:

- a) Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Layanan Jasa yang diberikan oleh Unit Keuangan Setjen Wantannas.
- b) Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Biro POK Setjen Wantannas dalam penyelenggaraan pelayanan Keuangan.
- c) Untuk mengukur sejauh mana kualitas penyelenggaraan pelayanan Keuangan yang telah dilaksanakan oleh Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

### **4. Sasaran**

Sasaran yang ingin dicapai dalam pelaksanaan SKM antara lain :

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui pemberian saran dan pendapat.
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat

terhadap pelayanan publik.

- e) Mendorong adanya panduan dalam penataan system, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan dapat lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasil guna.

## **5. Waktu dan Tempat**

SKM dilaksanakan di kantor Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional. Jangka waktu pelaksanaan SKM sepanjang tahun 2022 selama 12 bulan terhitung mulai tanggal 02 Januari hingga 29 Desember 2022.

## **6. Metode**

Metode survei dilakukan dengan 2 cara yaitu :

- a. Mengisi formulir survei dan dibagikan pada saat acara temu pelanggan
- b. Mendownload formulir pada website dan mengirim via email

Setelah dilakukan pengisian survei, tahap selanjutnya adalah tabulasi perhitungan nilai survei serta pelaporan dan Analisa. Sesuai dengan Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, maka dilakukan pengambilan sampel sebanyak 32 responden di lingkungan Setjen Wantannas pada tahun 2022.

## **BAB II ANALISIS**

### **1. Instrument Pengolahan Data**

Metode pengolahan data sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hal-hal yang digunakan sesuai peraturan tersebut yaitu:

- a. **Persyaratan**  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi
- b. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**  
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
- c. **Waktu Penyelesaian**  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan
- d. **Biaya/Tarif**  
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**  
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi pelayanan
- f. **Kompetensi Pelaksana**  
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
- g. **Perilaku Pelaksana**  
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- h. **Sarana dan Prasarana**  
Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek. Sarana

digunakan untuk benda yang bergerak (Komputer dan mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata Cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik.

## 2. Cara Pengolahan

Hasil pengolahan data dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Tertimbang} = \frac{\text{Nilai}}{\text{Jumlah Bobot}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM Unit Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

## 3. Kriteria Penilaian

Hasil penilaian di atas dibandingkan dengan Tabel 2. berikut :

Tabel1. Kriteria/Kategori Penilaian sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL	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 - 3,5324	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

### **BAB III DATA DAN PEMBAHASAN**

Data masyarakat yang mengajukan permintaan informasi pada tahun 2022 di kantor Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional seperti yang tertuang dalam dalam Tabel.2 sebagai berikut :

**Tabel 2.  
Klien Yang Melakukan Transaksi Untuk Layanan Jasa Unit Keuangan**

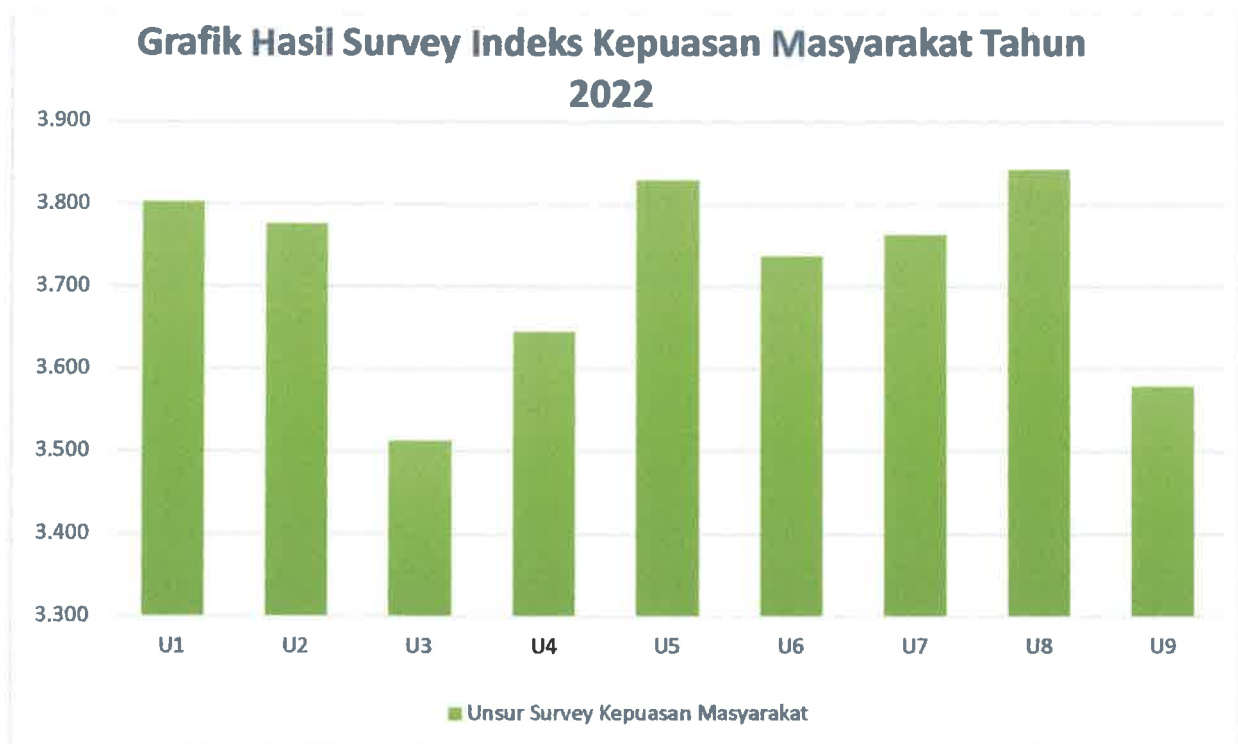
No	Bulan	Jumlah
1	Januari	8
2	Februari	8
3	Maret	8
4	April	8
5	Mei	8
6	Juni	8
7	Juli	8
8	Agustus	8
9	September	8
10	Oktober	8
11	November	8
12	Desember	8

Dari jumlah klien yang melakukan transaksi untuk Jasa Layanan Keuangan maupun pelatihan diperoleh jumlah 96 orang. Sesuai dengan lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, maka jumlah responden yang disurvei sebanyak 76 (sampel Morgan dan Krejcie).

Berdasarkan hasil penghitungan SKM, jumlah nilai dari unit pelayanan Keuangan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan Nilai Indeks Komposit (gabungan) untuk unit pelayanan Keuangan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

**Tabel 3.**  
**Nilai rata-rata unsur dari Layanan Jasa Unit Keuangan adalah sebagaimana tabel berikut**

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM	
		Nilai rata-rata unsur	Kategori
U1	Keterbukaan/kemudahan akses informasi	3,803	Sangat Baik
U2	Informasi Layanan	3,776	Sangat Baik
U3	Akses Terhadap Layanan	3,513	Baik
U4	Kesesuaian produk dengan ketentuan	3,645	Sangat Baik
U5	Waktu Penyelesaian Layanan	3,829	Sangat Baik
U6	Sikap Pegawai	3,737	Sangat Baik
U7	Kemampuan dan keterampilan Pegawai	3,763	Sangat Baik
U8	Lingkungan pendukung	3,842	Sangat Baik
U9	Keamanan Lingkungan	3,579	Sangat Baik
<b>Nilai Indeks</b>		<b>3,72</b>	



**Gambar. 1**  
**Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022**

Dari Tabel 3 di atas diperoleh nilai indeks (3,72) dan nilai dasar 93,02% dengan mutu pelayanan A (SANGAT BAIK), dengan nilai per unsur pelayanan berkisar 3,513

sampai 3,842. Nilai terendah terdapat pada Akses Terhadap Layanan (U3), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Lingkungan pendukung (U8).

### 1. Hasil Survei

Dari hasil Survei SKM yang telah dilaksanakan pada Tahun 2022 di layanan Jasa Keuangan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional didapatkan hasil sebagai berikut:

#### a) Jumlah Responden Total SKM Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional

Responden Survei SKM (pengguna jasa) Tahun 2022 adalah sebanyak 96 orang di Setjen Wantannas selama tahun 2022. Dari jumlah 76 responden terkumpul kuesioner dari Narasumber sebesar 100% merupakan Pegawai wantannas.



**Gambar. 2**

**Grafik Jumlah Persentase Responden SKM Jasa Layanan Keuangan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Setjen Wantannas**

#### b) Hasil Survei SKM Tahun 2022 pada Layanan Jasa Unit Keuangan Biro POK Setjen Wantannas total per unsur layanan

Dari keseluruhan kuisisioner SKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan hasil nilai SKM total bidang Layanan Jasa Keuangan Setjen Wantannas sebagai berikut:

**Tabel 3.**  
**Hasil SKM Total Layanan Jasa Keuangan**  
**Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Keterbukaan/kemudahan akses informasi	3,803	Sangat Baik
2	Informasi Layanan	3,776	Sangat Baik
3	Akses Terhadap Layanan	3,513	Baik
4	Kesesuaian produk dengan ketentuan yang ditetapkan	3,64	Sangat Baik
5	Waktu Penyelesaian Layanan	3,829	Sangat Baik
6	Sikap Pegawai	3,737	Sangat Baik
7	Kemampuan dan keterampilan Pegawai	3,763	Sangat Baik
8	Lingkungan pendukung	3,842	Sangat Baik
9	Keamanan Lingkungan	3,579	Sangat Baik
Nilai Indeks Kepuasan adalah : 3,72			
Nilai SKM setelah dikonversi = nilai dasar : $3,72 \times 25 = 93,02$			
Mutu Pelayanan : <b>A</b>			
Kinerja Unit Pelayanan: <b>SANGAT BAIK</b>			

## 2. Rekomendasi

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa adanya beberapa unsur pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya, oleh karena itu disarankan untuk :

- a. Memperhatikan pengelolaan waktu dalam melakukan pelayananan
- b. Peningkatan kompetensi petugas pelayanan
- c. Sarana keamanan yang berada pada unit jasa layanan Keuangan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional agar ditingkatkan proses, dokumen dan hasil layanan

## 3. Kesimpulan

Secara umum kualitas unsur Layanan Jasa Unit Keuangan Biro Keuangan, Sistem Informasi dan Pengawasan Internal Setjen Wantannas dikategorikan Sangat Baik dengan nilai SKM 93,02 serta mutu pelayanan A.


Persepsi tertinggi terhadap lingkungan pendukung layanan Unit Keuangan adalah layanan berbasis sitem teknologi informasi, sedangkan persepsi terendah adalah keterbatasan akses terhadap layanan yang perlu kesesuaian waktu operasional dengan kebutuhan penggunaan layanan.

Demikian hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan

Jasa Unit Keuangan Biro POK Setjen Wantannas. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas Layanan Jasa Unit Keuangan Biro POK Setjen Wantannas dan sebagai gambaran tentang kinerja Layanan Jasa Unit Keuangan di Setjen Wantannas.

Jakarta, Februari 2023

Koordinator Kelompok Keuangan  
(Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)  
Tim Reformasi Birokrasi Setjen Wantannas



Yadi Kurniawanto S.T.,  
NIP. 19770630206041003