

**LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGGUNA LAYANAN JASA UNIT PERSIDANGAN
BIRO PERSIDANGAN, SISTEM INFORMASI DAN
PENGAWASAN INTERNAL
SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN KETAHANAN NASIONAL
PERIODE JANUARI – DESEMBER 2022**



**KETUA POK H
PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
REFORMASI DAN BIROKRASI SETJEN WANTANNAS
TAHUN 2022**

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 (SKM) atas penyelenggaraan pelayanan publik. Ada tiga kegiatan yang menjadi penting dalam dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, melakukan pengolahan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan mempublish data hasil survei secara *online* sehingga dapat diakses oleh publik.

Dengan hasil SKM, 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

- a. Keputusan Presiden Nomor 101 Tahun 1999 tentang Dewan Ketahanan Nasional dan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor Kep-52/Sesjen/VIII/2013 tentang Standar Pelayanan Unit Kerja di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;
- d. 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.
- e. Keputusan Sesjen Wantannas Nomor 133 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Keputusan Sekretarit Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Tim Pengarah dan Tim Pelaksana RB dan ZI di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

3. MAKSUD DAN TUJUAN

Adapun maksud dilakukannya tindak lanjut atas hasil SKM ini sebagai tolok ukur dalam memantau tingkat kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu sekaligus sebagai bahan evaluasi penyelenggaraan jasa layanan persidangan ke depan untuk terus melakukan terobosan baru.

Tujuan yang diharapkan dari hasil survei ini, Layanan Jasa Unit Persidangan yang diberikan kepada para publik internal maupun eksternal Setjen Wantannas semakin berkualitas.

4. MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penyusunan SKM merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. 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.
- c. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- d. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- e. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (SKPD atau Unit Pelaksana SKM).
- f. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada SKPD atau Unit Pelaksana SKM.

5. TINDAK LANJUT HASIL SKM

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

- a. Memberikan dukungan pendidikan dan pelatihan yang diperuntukkan bagi pegawai di lingkungan Setjen Wantannas;
- b. Menyediakan ketersediaan kotak saran pada meja *front office* dan kritik/kotak pengaduan di Website Setjen Wantannas;
- c. Memberikan jadwal kegiatan layanan persidangan di lingkungan Unit Persidangan secara akurat;
- d. Meningkatkan penggunaan layanan aplikasi Simdokji yang telah tersedia.

Pelaksanaan Survei SKM di lingkungan Setjen Wantannas sudah sesuai dengan pedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas, maka pelaksanaan survei akan dilakukan secara berkala yaitu satu tahun sekali dengan menyebarkan kuesioner kepada publik internal dan eksternal dengan mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku dan disesuaikan dengan karakteristik di lingkungan Setjen Wantannas.

6. PENUTUP

Demikian, Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dibuat sebagai implementasi keikutsertaan dalam melaksanakan reformasi pada tata kelola pemerintahan yang bersih dan melayani.

Jakarta, Juni 2023

Ketua Pok H
(Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)
Tim Reformasi Birokrasi Setjen Wantannas



Rio Akmal Syahbana, S.H.,M.I.P.
Kolonel Inf / NRP. 11970039891175