

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA JASA LAYANAN BARANG)
PERIODE JANUARI 2022 – DESEMBER 2022**



**SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL
2022**

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	2
1. Latar Belakang.....	2
2. Dasar Hukum	3
3. Maksud dan Tujuan.....	3
4. Sasaran	4
5. Waktu dan Tempat	4
6. Metode	4
BAB II ANALISIS	5
1. Instrumen Pengolahan Data	5
2. Cara Pengolahan	6
3. Kriteria Penilaian	6
BAB III DATA DAN PEMBAHASAN	8
1. Hasil Survei	10
2. Kesimpulan	11
3. Rekomendasi	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. Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 Setjen Wantannas 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 survei 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
- d. Keputusan Presiden Nomor 101 Tahun 1999 tentang Dewan Ketahanan Nasional dan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;
- e. Keputusan Menteri Pendayadunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
- g. 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

Survei SKM (pengguna Jasa Layanan Barang Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional) dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja Layanan Barang di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Tujuan dari Survey Kepuasan Masyarakat Jasa Layanan Barang di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional antara lain:

- a. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Layanan Jasa Pengadaan Barang/Jasa yang diberikan oleh Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;
- b. Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional dalam penyelenggaraan Layanan Barang;
- c. Untuk mengukur sejauh mana kualitas penyelenggaraan Layanan Barang yang telah dilaksanakan oleh Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

4. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 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 sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan dapat lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasil guna;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
- g. Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor Kep-52/Sesjen/VIII/2013 tentang Standar Pelayanan Unit Kerja di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

5. Waktu dan Tempat

Kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional umumnya. Jangka Waktu dan jadwal Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat layanan tahun 2022 dilaksanakan selama 12 bulan terhitung dari 02 Januari – 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 Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, maka dilakukan pengambilan sampel sebanyak 24 responden di Setjen Wantannas tahun 2022.

BAB II

ANALISIS

1. Instrumen Pengolahan Data

Metode pengolahan data sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. 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 tindak lanjut.

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:

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

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

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

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

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 sebagai berikut:

Tabel 1.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	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 layanan barang pada tahun 2022 ke Setjen Wantannas seperti yang tertuang dalam dalam Tabel. 3 adalah sebagai berikut:

Tabel 2.
Klien Yang Melakukan Transaksi Untuk Jasa Layanan Barang

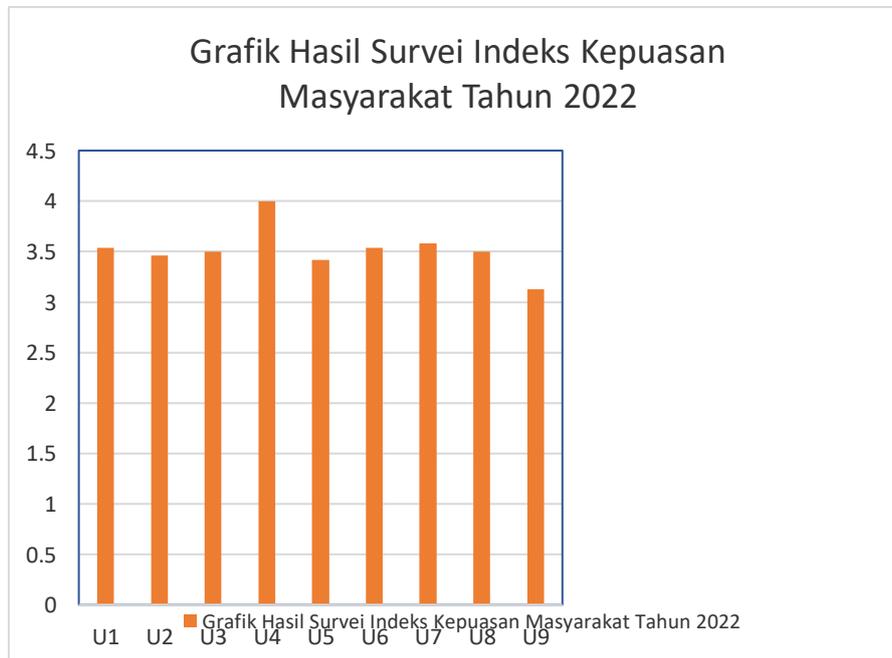
No	Bulan	Jumlah
1	Januari	1
2	Februari	1
3	Maret	2
4	April	2
5	Mei	2
6	Juni	2
7	Juli	2
8	Agustus	2
9	September	3
10	Oktober	3
11	November	4
12	Desember	1

Dari jumlah klien yang melakukan transaksi untuk Layanan Barang diperoleh jumlah 25 orang. Sesuai dengan lampiran II Permenpan dan RB No. 14 tahun 2017 maka jumlah responden yang disurvei sebanyak 24 (sampel Morgan dan Krejcie).

Berdasarkan hasil penghitungan SKM, jumlah nilai dari unit Layanan Barang diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk unit Layanan Barang, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

Tabel 3.
Nilai rata-rata unsur dari unit Layanan Barang

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM	
		Nilai rata-rata unsur	Kategori
U1	Sistem, mekanisme, prosedur	3,54	Sangat Baik
U2	Persyaratan dengan jenis pelayanan tem,	3,46	Baik
U3	Waktu penyelesaian	3,50	Baik
U4	Biaya/tarif	4,00	Sangat Baik
U5	Kesesuaian produk, spesifikasi, jenis pelayanan	3,42	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,54	Sangat Baik
U7	Prilaku pelaksana	3,58	Sangat Baik
U8	Sarana dan prasarana	3,50	Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,13	Baik
Nilai Indeks		3,52	



Gambar. 1
Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

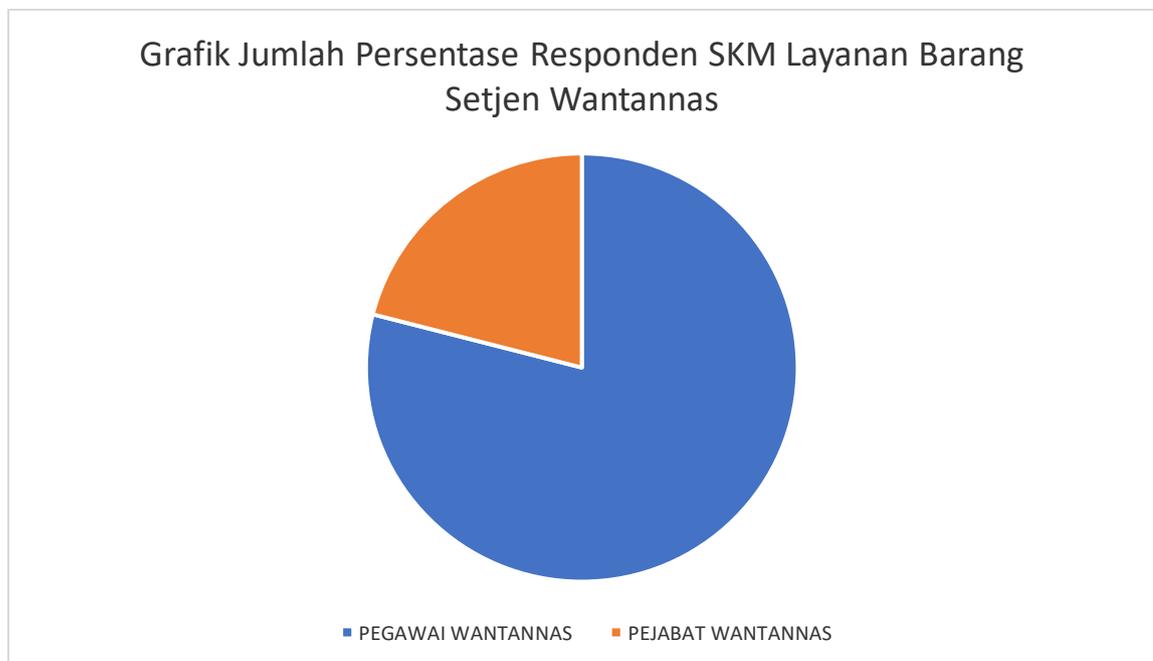
Dari Tabel 3 di atas diperoleh nilai indeks (3,52) dan nilai dasar 87,96% dengan mutu pelayanan B (BAIK), dengan nilai per unsur pelayanan berkisar 3,13 sampai 4,00. Nilai terendah terdapat pada penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

1. Hasil Survei

Dari hasil Survei SKM yang telah dilaksanakan pada Tahun 2022 di Layanan Barang Setjen Wantannas didapatkan hasil sebagai berikut:

a) Jumlah Responden Total SKM Setjen Wantannas

Responden Survei SKM (pengguna jasa) Tahun 2022 adalah sebanyak 24 orang di Setjen Wantannas selama tahun 2022. Dari jumlah 24 responden terkumpul kuesioner dari Narasumber sebesar 79% atau 19 orang, dan Pejabat Setjen Wantannas sebesar 21% atau 5 orang.



Gambar. 2

Grafik Jumlah Persentase Responden SKM Layanan Barang Setjen Wantannas

b) Hasil Survei SKM Tahun 2022 bidang Layanan Barang Setjen Wantannas total per unsur layanan

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

Tabel 4.
Hasil SKM Total Layanan Barang
Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	3,54	Sangat Baik
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,46	Baik
3	Waktu penyelesaian	3,50	Baik
4	Biaya/tarif	4,00	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk, spesifikasi jenis pelayanan	3,42	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,54	Sangat Baik
7	Prilaku pelaksana	3,58	Sangat Baik
8	Sarana dan prasarana	3,50	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,13	Baik
Nilai Indeks Kepuasan adalah : 3,52			
Nilai SKM setelah dikonversi = nilai dasar : $3,52 \times 25 = 87,90$			
Mutu Pelayanan : B			
Kinerja Unit Pelayanan BAIK			

2. Kesimpulan

Secara umum kualitas unsur Layanan Barang Setjen Wantannas dipersepsikan Baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 87,90 dengan mutu pelayanan B.

Persepsi tertinggi terhadap kepuasan Layanan Barang adalah perilaku pelaksana, sedangkan persepsi terendah terhadap kepuasan pelayanan adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat di Setjen Wantannas. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas Layanan Barang di Setjen Wantannas dan sebagai gambaran tentang kinerja Layanan Barang di Setjen Wantannas.

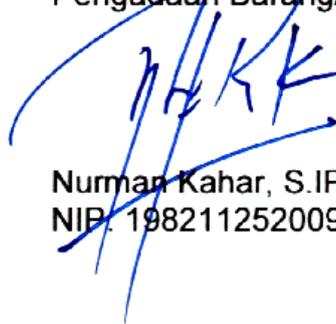
3. Rekomendasi

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. Menerapkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam konteks penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat.
- b. Profesional dalam menjalankan pelayanan barang, cermat, dan teliti dalam kesesuaian produk.
- c. Petugas pelayanan dihimbau memberikan pelayanan memperhatikan sistem, mekanisme dan prosedur.

Jakarta, 11 Januari 2023

Kepala Bagian Perlengkapan dan
Pengadaan Barang/Jasa



Nurman Kahar, S.IP, M.AP
NIP. 198211252009011006