

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN TERHADAP LAYANAN
UNIT PERENCANAAN**

**SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN KETAHANAN
NASIONAL
BIRO PERENCANAAN, ORGANISASI, DAN KEUANGAN
UNIT PERENCANAAN
2023**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan kekuatan sehingga telah terselesainya laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Perencanaan. Pelaksanaan survei ini dimaksudkan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Perencanaan selama tahun 2022.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada Perencanaan. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik dilingkungan Perencanaan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggungjawab penyelenggara negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran serta masukkan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Kepala Bagian Perencanaan,



Rudi Setiyawan, S.E.

Kolonel Laut (S) NRP.12701/P

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Dasar Hukum.....	4
C. Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II METODOLOGI.....	6
A. Periode Survei.....	6
B. Metode Penelitian.....	6
C. Variabel Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat.....	7
A. Pelaksanaan.....	8
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI.....	8
B. Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
C. Teknik Survei.....	8
D. Teknik Analisis Data.....	9
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	10
A. Analisis Data.....	10
B. Pembahasan.....	13
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	15
LAMPIRAN.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu Instrumen untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing unit Pelayanan Instansi Pemerintah, juga instrument ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik. Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong Unit Perencanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelaksanaan SKM pada Unit Perencanaan merupakan wujud nyata dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan pelayanan.

B. Dasar Hukum

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Keputusan Presiden Nomor 101 Tahun 1999 tentang Dewan Ketahanan Nasional dan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayadunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor 80 Tahun 2020 tanggal 24 Juli 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;dan
10. Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor Kep-52/Sesjen/VIII/2013

tentang Standar Pelayanan Unit Kerja di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

C. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Untuk memperoleh gambaran dan sekaligus mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Perencanaan.

b. Tujuan

Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

BAB II METODOLOGI

A. Periode Survei

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, survei periodik adalah yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei yang dilakukan oleh Unit Perencanaan ini adalah pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan Unit Perencanaan selama satu tahun, yaitu tahun 2022. Survei dilaksanakan setelah berakhirnya tahun 2022, yaitu pada awal tahun 2023.

Survei yang dilaksanakan selama tiga bulan ini (Januari sampai dengan Maret tahun 2021) bersifat komprehensif dan hasilnya akan dianalisis sebagai bahan pelaksanaan evaluasi layanan publik yang diselenggarakan oleh Unit Perencanaan.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam survei kepuasan terhadap layanan masyarakat Unit Perencanaan adalah penelitian kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala ini dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengambilan sampel responden diambil menggunakan teknik *accidental sampling* dimana penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan terhubung petugas survei dan kebetulan orang tersebut dipandang cocok sebagai sumber data, maka dapat digunakan sebagai sampel responden.

C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Jumlah kuesioner yang diberikan dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah 8 butir yang memuat unsur variabel pengukuran kepuasan masyarakat. Berikut ini adalah variabel yang digunakan sebagai acuan pembuatan kuesioner:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
5. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
6. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
7. Sarana dan Prasarana adalah 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, mesin dan sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Maret dan terkumpul 26 responden yang mengisi instrumen survei. Kuesioner yang telah diisi dikirimkan ke tim survei yang bertugas untuk memeriksa kuesioner. Apabila terdapat kuesioner yang tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data. Kemudian tim survei menganalisis data dan menyajikan hasil analisis ke dalam bentuk statistik deskriptif.

2. Tahapan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tim survei Kepuasan Layanan Unit Perencanaan terdiri dari:

Penanggung Jawab	: Kepala Biro Perencanaan, Organisasi, dan Keuangan
Ketua	: Kepala Bagian Perencanaan
Sekretaris	: Sub Koordinator Evaluasi dan Pelaporan
Anggota	: daftar terlampir

C. Teknik Survei

Survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Unit Perencanaan ini menggunakan Teknik survei kuesioner elektronik (*e-survey*). Teknik survei ini dipilih menjadi salah satu teknik yang

efektif saat ini. Instrument yang dibuat dalam bentuk softfile tersebut secara praktik dan efektif dilakukan secara online pada tautan:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScwn2d0kV7xFrezQwrSFkcIzDmOAvwI0Ny75LaMi70bwK-q2g/viewform?usp=sf_link

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam kegiatan ini adalah teknik statistik deskriptif. Pada teknik ini, data kepuasan diukur menggunakan skala penilaian antara 1-4, dimana nilai 1 adalah skor kepuasan paling rendah dan nilai 4 adalah skor kepuasan paling tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan yang prima. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 dan klasifikasi mutu pelayanan di Unit Perencanaan ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1: Tingkat Kepuasan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu	Kinerja
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Puas
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Puas
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Puas
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100	A	Sangat Puas

Selanjutnya, data-data yang diperoleh dari hasil survei kemudian di *entry* pada kertas kerja yang kemudian dilakukan rekapitulasi sehingga mendapatkan hasil analisis yang berupa deskripsi kepuasan maupun ketidakpuasan. Setelah mendapatkan deskripsi tersebut, maka segera dilaksanakan penyusunan laporan yang dilengkapi dengan diagram hasil survei.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Data

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

a. Persyaratan

Hasil persepsi responden memperlihatkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas sangat sesuai syarat pelayanan yang harus dipenuhi. Hal ini ditunjukkan dengan hasil indeks mencapai 4,0.



b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh indeks sebesar 3,73 yang berarti bahwa penerima layanan merasa sangat puas dengan kemudahan prosedur pelayanan yang diterimanya.



c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan mengacu pada waktu petugas menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan hasil analisis persepsi responden, maka diperoleh nilai indeks sebesar 3,58 yang berarti bahwa petugas dapat menyelesaikan seluruh proses pelayanan dengan sangat cepat.



d. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hasil analisis kuesioner, didapatkan hasil bahwa responden berpendapat bahwa produk pelayanan yang diterima sudah sangat sesuai. Hal ini ditunjukkan dengan hasil indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,96



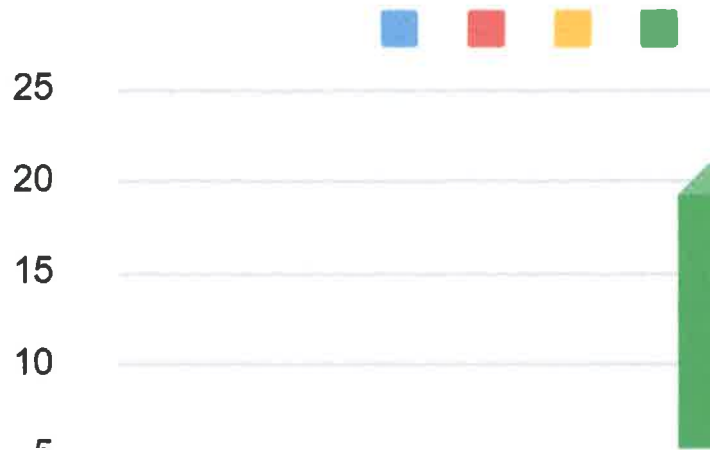
e. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana mengacu pada kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dan dari hasil analisis data persepsi responden diketahui bahwa pelaksana sangat kompeten dalam memberikan pelayanan masyarakat. Hal ini juga dapat dilihat dari indeks kepuasan masyarakat yang menunjukkan hasil sebesar 3,96.



f. Perilaku Pelaksana

Pada indikator perilaku pelaksana, indeks kepuasan masyarakat yang dihasilkan adalah 3,81 yang berarti bahwa pelaksana berperilaku sangat sopan dan ramah dalam memberikan layanan. Dan dapat dikategorikan bahwa masyarakat merasa puas terhadap perilaku pelaksana.



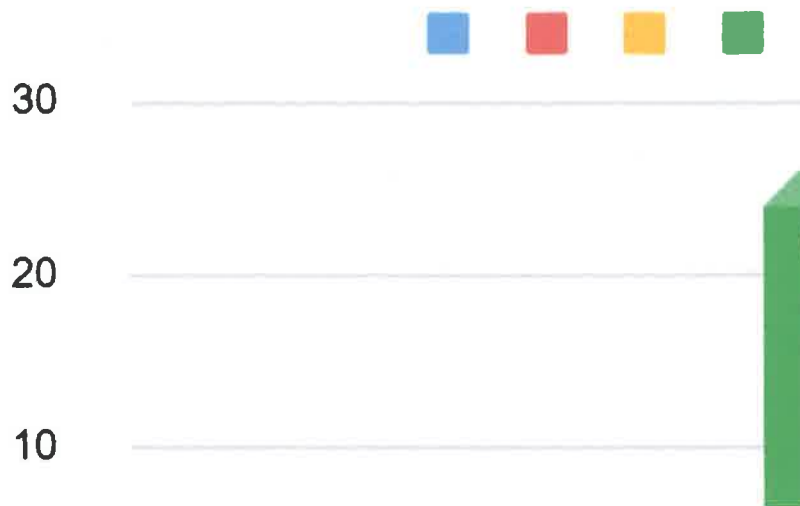
g. Sarana dan Prasarana

Indikator sarana dan prasarana mengacu pada segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Berdasarkan hasil analisis data persepsi responden, maka diperoleh hasil indeks kepuasan masyarakat adalah 3,69 yang berarti bahwa pelanggan merasa sarana dan prasarana berfungsi dengan sangat baik dan hal ini menunjukkan kategori kepuasan pelanggan adalah puas.



h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah 4,00 yang berarti bahwa masyarakat merasa bahwa penanganan pengaduan ini dikelola dengan sangat baik oleh Unit Perencanaan.



A. Pembahasan

Instrumen yang disebarakan dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil survei kualitatif menggunakan skala likert terhadap *stakeholders* yang terkait dengan Unit Perencanaan. Indeks kepuasan masyarakat memiliki skala antara 1 yang artinya sangat tidak puas sampai dengan 4 yang artinya sangat puas. Indeks tersebut mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada sektor publik (khusus instansi pemerintah) yang dalam hal ini adalah pelayanan di Unit Perencanaan. Berikut ini nilai rata-rata per indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Unit Perencanaan.

Tabel 3.1 Nilai Rata-Rata Per Indikator Indeks Persepsi Korupsi

No	Indikator	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	4,00	A
2	Prosedur	3,73	A
3	Waktu Pelayanan	3,58	A
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,96	A
5	Kompetensi Pelaksana	3,96	A
6	Perilaku Pelaksana	3,81	A
7.	Sarana dan Prasarana	3,69	A
8.	Penanganan Pengaduan	4,00	A

Unsur pelayanan berada pada jumlah rata-rata kisaran interval 3,58 – 4,00 atau indikator kepuasan masyarakat dikategori A sehingga dapat dikategorikan SANGAT PUAS. Berdasarkan

hal tersebut, dapat terlihat bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Unit Perencanaan.

Selanjutnya, data detail hasil pengisian instrumen dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2 Data Detail Hasil Pengisian Instrumen

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Hasil Survei
1	4	4	3	4	4	4	3	4	4
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	4	3	3	3	4	3
10	4	3	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	4	4	3	4	4
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4
16	4	4	3	4	4	4	3	4	4
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	3	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	3	3	3	4	3
25	4	3	3	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai	104	97	93	103	103	99	96	104	100
NRR per Unsur	4,00	3,73	3,58	3,96	3,96	3,81	3,69	4,00	3,84
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Indeks Kepuasan Masyarakat									3,84
									SANGAT PUAS

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei Kepuasan terhadap Pelayanan Unit Perencanaan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan ini adalah 26 orang dari berbagai unsur di masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari Unit Perencanaan baik secara langsung maupun terhubung melalui media komunikasi;
2. Indeks kepuasan tiap indikator pelayanan dalam survei ini mendapatkan nilai masing-masing diatas 3,5 sampai 4,0 yang berarti bahwa masing-masing indikator berada dalam kategori A;
3. Indeks Kepuasan terhadap pelayanan masyarakat di lingkungan Unit Perencanaan adalah 3,84 yang berarti berada pada kategori A. Hal ini dapat diartikan bahwa masyarakat merasa SANGAT PUAS dengan pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Unit Perencanaan.

B. Rekomendasi

Dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat di lingkungan Unit Perencanaan, maka direkomendasikan untuk melaksanakan beberapa hal sebagai berikut:

1. Diperlukan peningkatan mutu layanan di setiap unsur pelayanan masyarakat supaya masyarakat dapat lebih terlayani dengan baik;
2. Membangun dan mengembangkan inovasi guna mempercepat pemberian layanan, sehingga dapat memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat;
3. Ketersediaan fasilitas berupa sarana dan prasarana disadari atau tidak akan semakin mempercepat sekaligus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Dan untuk mewujudkannya maka tentunya diperlukan alokasi dana untuk penyediaan sarana dan prasarana tersebut;
4. Direkomendasikan supaya dapat melaksanakan kegiatan survei terhadap kepuasan masyarakat ini secara berkelanjutan dan berkesinambungan, serta memberikan laporan data secara terbuka terhadap masyarakat.

LAMPIRAN

Survey Kepuasan atas Layanan Perencanaan

Survey kepuasan atas pelayanan dari Bagian Perencanaan, Biro Perencanaan, Organisasi dan Keuangan, Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Tahun 2022

⋮

Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

	1	2	3	4	
Tidak Mudah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

	1	2	3	4	
Tidak Cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

	1	2	3	4	
Tidak Kompeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Anda perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

	1	2	3	4	
Tidak Sopan dan Ramah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

	1	2	3	4	
Buruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

	1	2	3	4	
Tidak ada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Dikelola dengan Baik