

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA UNIT LAYANAN JASA 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**

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	3
1. Latar Belakang.....	3
2. Dasar Hukum	4
3. Maksud dan Tujuan.....	4
4. Sasaran	5
5. Waktu dan Tempat	6
6. Metode	6
BAB II ANALISIS	7
1. Instrumen Pengolahan Data	7
2. Cara Pengolahan	8
3. Kriteria Penilaian	8
BAB III DATA DAN PEMBAHASAN	12
1. Hasil Survei	12
2. Kesimpulan	13
3. Rekomendasi	13

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

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 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme 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;
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.

3. Maksud dan Tujuan

SKM Pengguna Unit Layanan Jasa Persidangan Biro Persidangan,

Sistem Informasi dan Pengawasan Internal (Biro PSP) Setjen Wantannas dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja Unit Layanan Jasa Persidangan di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Tujuan dari dilaksanakannya SKM Pengguna Unit Layanan Jasa Persidangan Biro PSP Setjen Wantannas antara lain:

- a) Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Layanan Jasa yang diberikan oleh Unit Layanan Jasa Persidangan Setjen Wantannas.
- b) Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Biro PSP Setjen Wantannas dalam penyelenggaraan pelayanan persidangan.
- c) Untuk mengukur sejauh mana kualitas penyelenggaraan pelayanan persidangan 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:

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

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

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

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 3.1
Klien Yang Melakukan Transaksi Untuk Layanan Jasa Unit Persidangan

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

Dari jumlah klien yang melakukan transaksi untuk Jasa Layanan Persidangan maupun pelatihan diperoleh jumlah 35 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 32 (sampel Morgan dan Krejcie).

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

Tabel 3.2
Nilai rata-rata unsur dari Layanan Jasa Unit Persidangan adalah sebagaimana tabel berikut

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM	
		Nilai rata-rata unsur	Kategori
U1	Sistem, mekanisme, prosedur	3,81	Sangat Baik
U2	Persyaratan dengan jenis pelayanan tem,	3,75	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,68	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3,90	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,84	Sangat Baik
U7	Prilaku Pelaksana	3,59	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,53	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,68	Sangat Baik
Nilai Indeks		3,69	



Gambar 3.1
Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

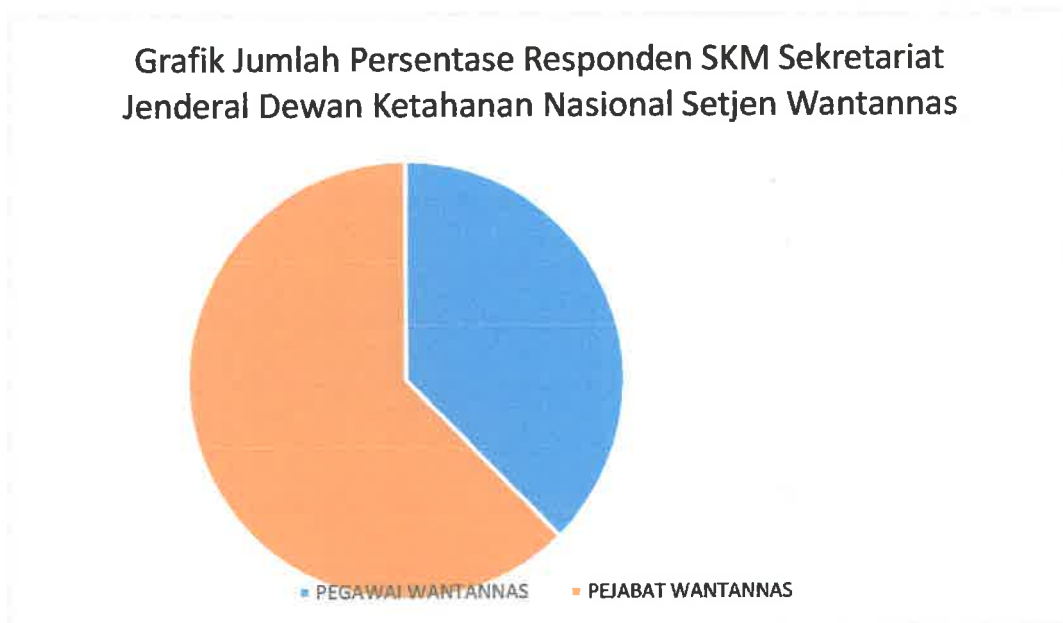
Dari Tabel 3 di atas diperoleh nilai indeks (3,69) dan nilai dasar 92,36% dengan mutu pelayanan A (SANGAT BAIK), dengan nilai per unsur pelayanan berkisar 3,43 sampai 3,90. Nilai terendah terdapat pada Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (U4).

1. Hasil Survei

Dari hasil Survei SKM yang telah dilaksanakan pada Tahun 2022 di layanan Jasa Persidangan 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 32 orang di Setjen Wantannas selama tahun 2022. Dari jumlah 32 responden terkumpul kuesioner dari Staf Setjen Wantannas sebesar 38% atau 12 orang, dan Pejabat Setjen Wantannas sebesar 63% atau 20 orang.



Gambar 3.2

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

b) Hasil Survei SKM Tahun 2022 pada Layanan Jasa Unit Persidangan Biro PSP Setjen Wantannas total per unsur layanan

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

Tabel 3.3
Hasil SKM Total Layanan Jasa Persidangan
Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	3,81	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,75	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,68	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,90	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,84	Sangat Baik
7	Prilaku Pelaksana	3,59	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,53	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,68	Sangat Baik
Nilai Indeks Kepuasan adalah : 3,69			
Nilai SKM setelah dikonversi = nilai dasar : $3,69 \times 25 = 92,36$			
Mutu Pelayanan : A			
Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK			

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. Professional dalam menjalankan pelayanan di bidang masing-masing, cermat, jelas dan padat dalam memberikan informasi yang diperlukan
- b. Infrastruktur (sarana) di Unit Layanan Jasa Persidangan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional agar ditingkatkan terutama ketersediaan kotak saran atau kotak pengaduan di masing-masing unit kerja.
- c. Petugas pelayanan diimbau memberikan pelayanan memperhatikan kelengkapan jenis layanan.
- d. Agar jajarannya di lingkungan Unit Layanan Jasa Persidangan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional menerapkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam konteks ketersediaan informasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengunduh informasi berupa dokumen.

3. Kesimpulan

Secara umum kualitas unsur Layanan Jasa Unit Persidangan Biro Persidangan, Sistem Informasi dan Pengawasan Internal Setjen Wantannas dikategorikan Baik dengan nilai SKM 92,36 serta mutu pelayanan A.

Persepsi tertinggi terhadap kepuasan Unit Layanan Jasa Persidangan adalah biaya/tarif, sedangkan persepsi terendah adalah kesesuaian produk, spesifikasi jenis pelayanan.

Demikian hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Jasa Unit Persidangan Brio PSP Setjen Wantannas. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas Unit Layanan Jasa Persidangan Biro PSP Setjen Wantannas dan sebagai gambaran tentang kinerja Layanan Jasa Unit Persidangan di Setjen Wantannas.

Jakarta, Februari 2023

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



Ari Purnomo, S.T., M.Si
Kolonel Laut (E) / NRP. 12690/P