

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN KETAHANAN NASIONAL
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3. Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

BAB IV. KESIMPULAN

LAMPIRAN

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM pada Masing-masing UPP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Salah satu caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

SKM merangkum 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan dapat dicapai secara maksimal dengan tujuan terpenuhinya harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-haknya sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan perundang - undangan yang menjadi dasar hukum pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketuinya kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan dan pengambilan kebijakan serta upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
4. Diketuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut dari Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, maka Setjen Wantannas mengeluarkan Nota Dinas yang ditandatangani oleh Kepala Biro Persidangan, Sistem Informasi dan Pengawasan Internal Nomor: ND – 28/PH.02.01.03/2023 Tanggal 29 September 2023 Perihal Permohonan Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023.

Selanjutnya, Bagian Organisasi dan Tata Laksana Setjen Wantannas melakukan pendampingan kepada beberapa Unit Layanan khususnya yang ditunjuk sebagai lokus pelayanan publik, serta mengingatkan seluruh Unit Layanan terkait batas waktu pelaporan SKM.

Selain itu, beberapa Unit Layanan juga telah mengikuti pembinaan dari Kemen PANRB terkait kebijakan SKM yaitu Bimbingan Teknis dan Survei serentak. Adapun Unit Layanan yang telah mengikuti kegiatan dimaksud adalah Unit Layanan Jasa Persidangan, Unit Layanan Jasa Keuangan, Unit Layanan Perencanaan dan Unit Layanan Barang.

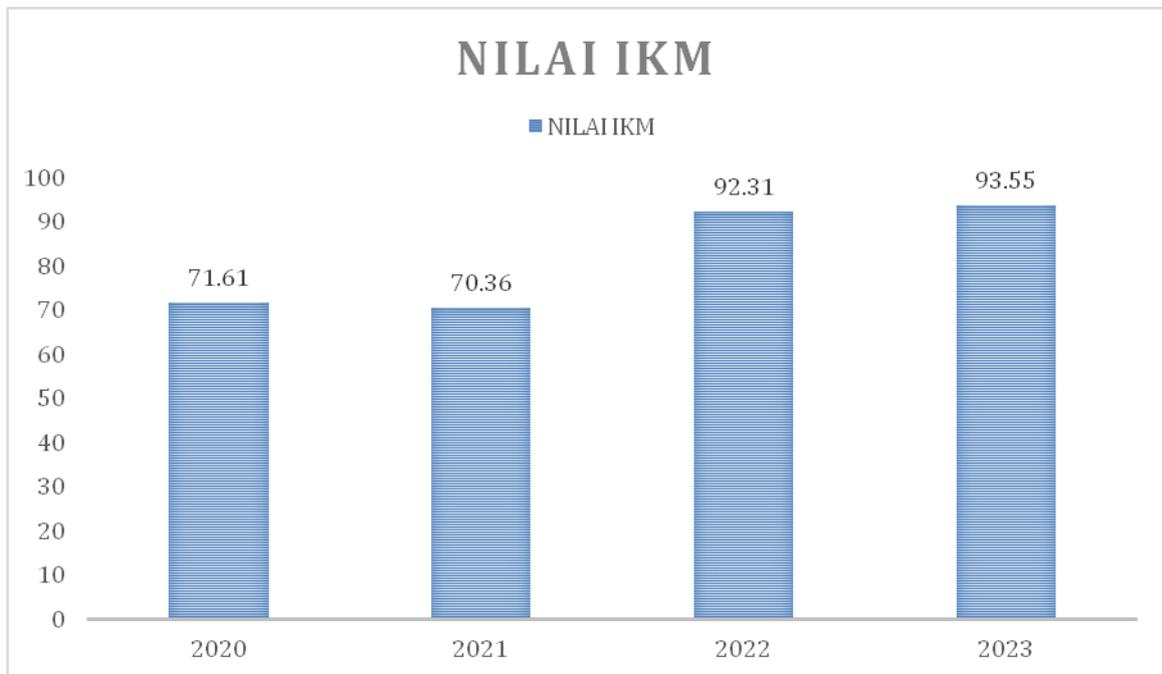
Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 4 (empat) Unit Layanan telah menyampaikan laporannya.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No	OPD / Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	Layanan Administratif Unit Keuangan	(Januari - September 2023)	3,78	3,77	3,75	4	3,76	3,79	3,83	3,82	3,71	3,80	Sangat Baik	103	Manual	3. Waktu Penyelesaian; 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; 9. Sarana dan Prasarana	Pengusulan peningkatan anggaran pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana; Penyederhanaan birokrasi dengan sistem informasi; Pengusulan Standar Operasional Prosedur (SOP)
2	Layanan Jasa Unit Persidangan		3,71	3,79	3,51	4	3,6	3,87	3,7	3,62	3,48	3,70	Sangat Baik	103	Manual	3. Waktu Penyelesaian; 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; 9. Sarana dan Prasarana	Peningkatan efektivitas waktu pemaparan; Memilih tempat prasidang yang lebih proper, fasilitas printer diperbanyak; Membuat lebih banyak rekomendasi mengikuti dinamika dan isu yang sedang terjadi
3	Layanan Administratif Unit Perencanaan		3,88	3,81	3,9	4	3,81	3,87	3,75	3,8	3,76	3,84	Sangat Baik	103	SKM Online	7. Perilaku Pelaksana; 8. Penanganan Saran dan Masukan; 9. Sarana dan Prasarana	Peningkatan perilaku pelaksanaan secara berkala; Mengikuti diklat/bimtek peningkatan kapasitas SDM; Peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang ada
4	Layanan Barang Unit Pengadaan Barang		3,6	3,58	3,5	4	3,63	3,51	3,71	3,59	3,52	3,63	Sangat Baik	103	Manual	3. Waktu Penyelesaian; 6. Kompetensi Pelaksana; 9. Sarana dan Prasarana	Peningkatan efektivitas waktu belanja barang melalui e-purchasing; Mengikuti diklat/bimtek peningkatan kapasitas SDM; Pengadaan sarana dan prasarana serta pemeliharaan jaringan
												3,74					
												93,55					

Jika melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, *trend* tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020, 2021, 2022 hingga 2023 di lingkup Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas SKM selama satu periode mulai Januari hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 93,55. Nilai IKM di lingkup Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 4 Unit Layanan telah menyampaikan laporannya.
3. Dari seluruh Unit Layanan yang telah melaporkan hasil SKM, telah disusun rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Kepala Biro Persidangan, Sistem Informasi dan
Pengawasan Internal



Elphis Rudy, M.M., M.S.S.
Brigadir Jenderal TNI

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Unit Layanan Jasa Persidangan	https://drive.google.com/file/d/1wy8-FvzIQDtnhU8umVLpb_GOuBYcjHfD/view?usp=sharing
2	Unit Layanan Administrasi Keuangan	https://drive.google.com/file/d/1W3lrj7fT36wnvfk_cmq516rTTYL9RGTs/view?usp=sharing
3	Unit Layanan Administrasi Perencanaan	https://drive.google.com/file/d/13oN5M_6ln2THhpYSrIRxCbGIMwOvs_HX/view?usp=sharing
4	Unit Layanan Barang	https://drive.google.com/file/d/1WbQbktkLXRJIVL6qoxtwcEPja41JAojs/view?usp=sharing