

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2024**



**UNIT LAYANAN KEUANGAN  
SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL RI  
2024**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Unit Layanan Keuangan Biro Perencanaan, Organisasi, dan Keuangan di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous*

*improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

**BAB II**  
**DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Unit Layanan Keuangan Biro Perencanaan, Organisasi, dan Keuangan di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional RI tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1 Ringkasan Hasil Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,97	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,96	A
3	Waktu Penyelesaian	3,97	A
4	Biaya/Tarif	3,98	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,96	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,96	A
7	Perilaku Pelaksana	3,97	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,97	A
9	Sarana dan Prasarana	3,97	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala

prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan

<b>No</b>	<b>Prioritas Unsur</b>	<b>Program/Kegiatan</b>	<b>Waktu</b>	<b>Penanggung Jawab</b>
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengusulan Standar Operasional Prosedur (SOP)	Bulan Juni 2024	Keuangan
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyusunan laporan produk layanan keuangan	Bulan Juni 2024	Keuangan
3	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi pelaksana layanan keuangan	Bulan Juni 2024	Keuangan

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sudah	Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Penyelesaian Tagihan Keuangan		-
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sudah	1. Laporan Administrasi Verifikasi Dokumen Pertanggungjawaban Keuangan Tahun Anggaran 2024 2. Laporan Keuangan		-

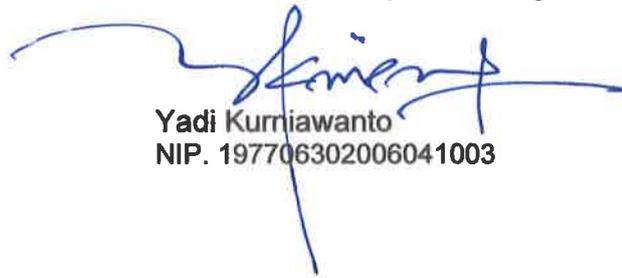
2	Kompetensi Pelaksa	Sudah	Pengangkatan sebagai pejabat fungsional analis pengelola keuangan melalui mekanisme uji kompetensi		-
---	--------------------	-------	--	---	---

**BAB IV**  
**KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa unit Layanan Keuangan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Jakarta, 28 Juni 2024

Ketua Tim Kelompok Keuangan



Yadi Kurniawanto  
NIP. 197706302006041003