



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN

**HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PADA UNIT
LAYANAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT**

**ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
TAHUN 2021**

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengamanatkan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada penyelenggara layanan publik sebagai salah satu tolok ukur pemenuhan Standar Pelayanan.

Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Kementerian Sekretariat Negara adalah unit kerja yang bertanggung jawab atas pelayanan penanganan pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara. Dalam melaksanakan fungsinya, Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat melakukan koordinasi dengan instansi teknis berwenang terkait penyelesaian pengaduan masyarakat. Oleh karena itu untuk mengetahui mutu layanan penanganan pengaduan masyarakat, maka Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat menyelenggarakan survei kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima manfaat layanan penanganan pengaduan masyarakat.

Keterlibatan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu layanan penanganan pengaduan masyarakat tidak hanya dilakukan melalui SKM, namun Asisten Deputi pengaduan masyarakat juga melibatkan masyarakat dalam kegiatan lain, seperti rapat koordinasi penanganan pengaduan masyarakat, pemantauan penanganan pengaduan masyarakat, penyusunan Standar Pelayanan penanganan pengaduan masyarakat, diskusi/konsultasi Pakar. Peningkatan mutu layanan diharapkan dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik yang lebih prima.

Secara teoritis, ada sepuluh tolok ukur melihat kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (1990) meliputi : *tangible* (fasilitas fisik pelayanan), *reliable* (ketepatan yang sesuai yang dijanjikan), *responsiveness* (bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan), *competence* (keterampilan dan pengetahuan pelayan), *courtesy* (sikap atau perilaku ramah), *credibility* (sikap jujur), *security* (jasa pelayanan bebas dari bahaya atau resiko), *access* (kemudahan), *communication* (kemauan untuk mendengarkan aspirasi), dan *understanding to customer* (melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan) (Ombudsman, 2020).

B. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

SKM dimaksudkan untuk mengetahui, mengidentifikasi, dan mengevaluasi unsur/aspek layanan yang perlu ditingkatkan.

SKM bertujuan mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan dari pengguna layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat/pengguna layanan pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Mensesneg.

Sasaran kegiatan SKM adalah mengajak pengguna layanan untuk ikut berpartisipasi memberikan persepsi, masukan, dan saran dalam rangka meningkatkan mutu layanan penanganan pengaduan masyarakat.

C. RUANG LINGKUP

Kegiatan survei ini dilaksanakan secara elektronik mulai tanggal 14 s.d. 15 Juni 2021, dengan menggunakan media *Google Form* dengan target responden yang merupakan pengadu yang menyampaikan surat pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara.

BAB II

METODOLOGI

A. PENGUMPULAN DATA

SKM dilakukan secara periodik menggunakan metode kuantitatif, yaitu melalui penyebaran kuesioner dengan pertanyaan tertutup dan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang 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 pendapat dimana responden diarahkan untuk memilih satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur pelayanan mencakup 9 unsur dalam layanan penanganan pengaduan masyarakat. Penyebaran SKM dilakukan melalui media sosial, yaitu *WhatsApp* Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat kepada masyarakat yang menerima manfaat atas izin layanan penanganan pengaduan masyarakat. Adapun total responden yang melakukan pengisian SKM sejumlah 10 orang.

Keterbatasan jumlah responden dalam pengisian SKM dilatarbelakangi sebagai berikut:

1. Pengguna layanan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat berfokus pada pelayanan kepada Presiden/Wakil Presiden, dan/atau Mensesneg sesuai dengan ketentuan Permensesneg Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara;
2. Stakeholders layanan penanganan pengaduan masyarakat ialah instansi atau lembaga baik di tingkat pusat maupun daerah;
3. Sebagian besar pengaduan yang disampaikan melalui surat fisik, tidak disertai informasi maupun kontak yang dapat dihubungi;
4. Salah satu kelemahan penyebaran kuesioner secara online adalah respons rate yang tidak optimal.

Namun demikian, jumlah responden telah memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam Lampiran PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Unsur-unsur layanan SKM

Unsur	Keterangan Pertanyaan
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan
U2	Kemudahan prosedur layanan
U3	Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan
U4	Pelayanan Non Biaya/Gratis
U5	Kecepatan Waktu dalam Pelayanan
U6	Kompetensi/kemampuan Petugas Pemberi Layanan
U7	Kualitas Sarana dan Prasarana
U8	Produk Layanan Pemberian Informasi
U9	Respons terhadap Keluhan

B. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Tahapan kegiatan pengolahan dan analisis data Indeks Kepuasan Masyarakat merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. Tahap pertama diawali dengan menjumlah masing-masing per unsur pelayanan,
2. Tahap kedua adalah mencari rata-rata dari masing-masing per unsur pelayanan
3. Tahap ketiga adalah mencari NRR Tertimbang

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N= bobot nilai per unsur

Jika unsur rata-rata tertimbang sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka rumus bobot nilai rata-rata tertimbang sebagai berikut

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

4. Tahap keempat yaitu menentukan nilai IKM dengan menjumlahkan NRR tertimbang, untuk kemudian hasilnya dikalikan dengan angka 25.

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

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

5. Tahap kelima adalah menentukan hasil nilai persepsi berdasarkan pada tabel dibawah ini:

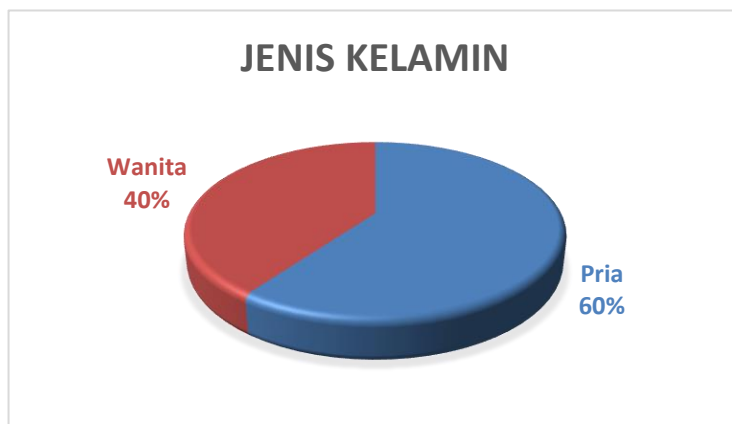
Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden

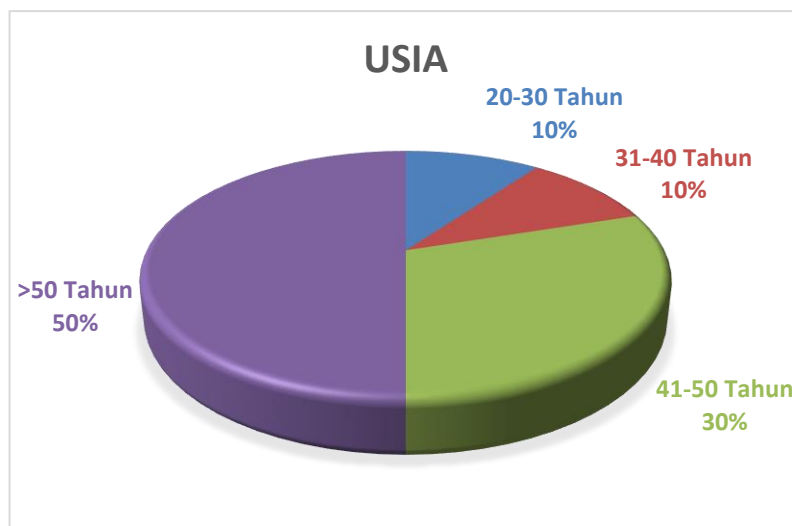
1. Berdasarkan jenis kelamin

Dari 10 responden, diketahui 6 orang adalah **Pria** dan 4 orang adalah **Wanita**, sebagaimana terlihat dari tabel di bawah ini



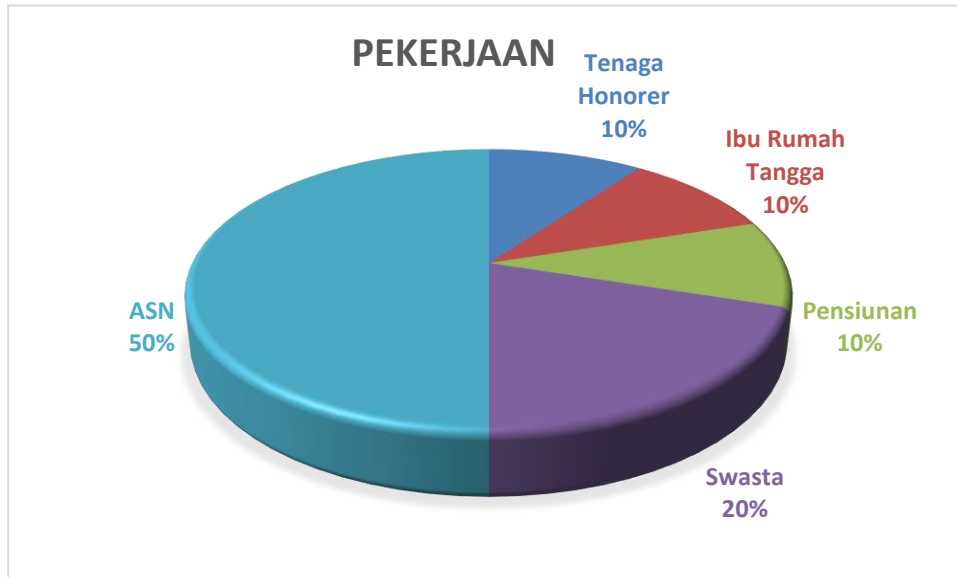
2. Usia

Dari 10 responden, diketahui 5 orang berusia **diatas 50 tahun**, 1 orang berusia **41 – 50 tahun**, 3 orang berusia **31 – 40 tahun**, dan 1 orang berusia **20 – 30 tahun**.



3. Pekerjaan

Dari 10 responden, 5 orang bekerja sebagai **ASN**, 2 orang adalah **pekerja swasta**, 1 orang adalah **Pensiunan**, 1 orang adalah **Ibu Rumah Tangga**, dan 1 orang adalah **Tenaga Honorer** (tenaga *outsourcing* yang ditempatkan di kantor pemerintahan).



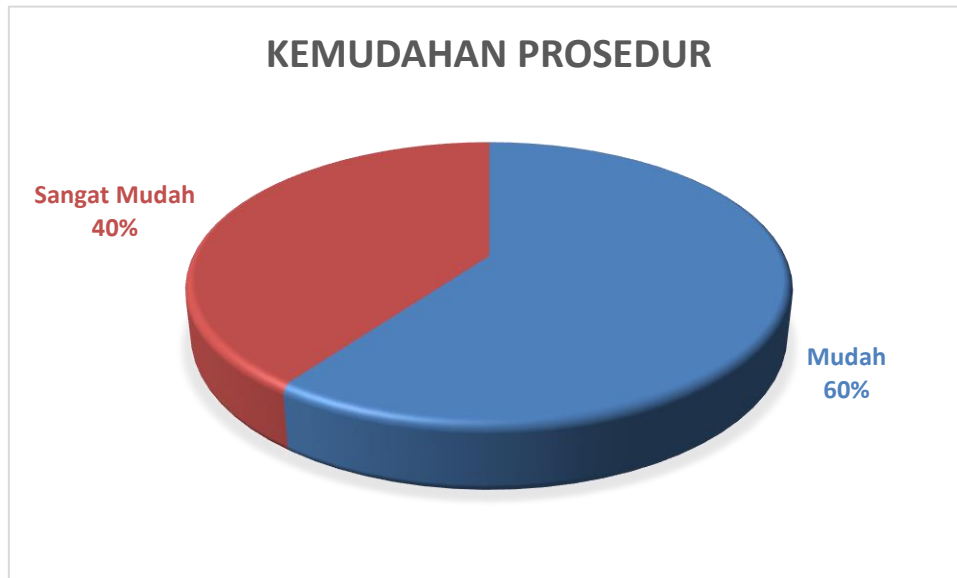
B. Sembilan (9) Unsur pertanyaan dalam survei IKM, meliputi:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.

Diketahui bahwa 5 orang berpendapat **Sesuai**, dan 5 orang berpendapat **Sangat Sesuai**



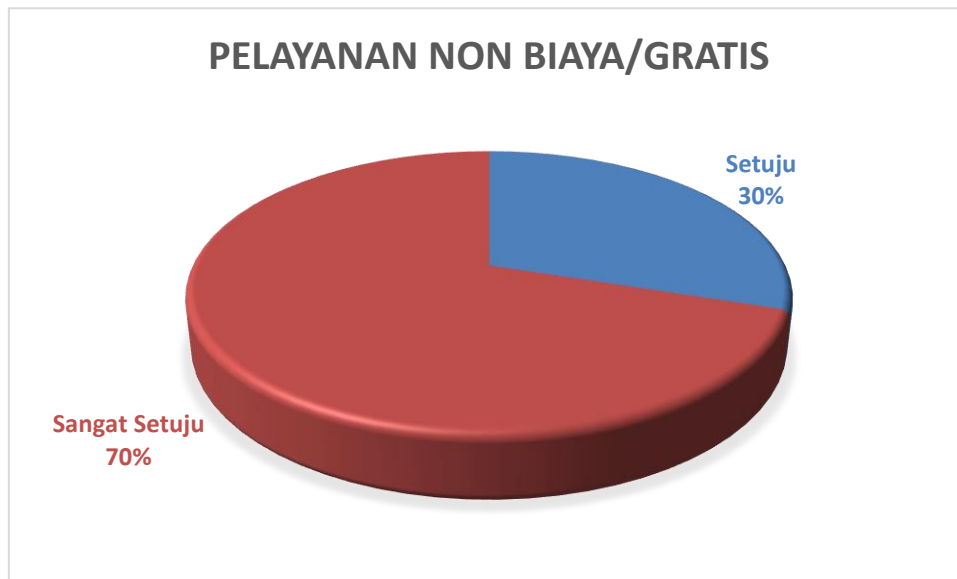
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur di unit ini
6 orang berpendapat **Mudah**, 4 orang berpendapat **Sangat Mudah**



3. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam memberikan pelayanan
6 orang berpendapat **Sopan/Ramah**, 4 orang berpendapat **Sangat Sopan/Ramah**



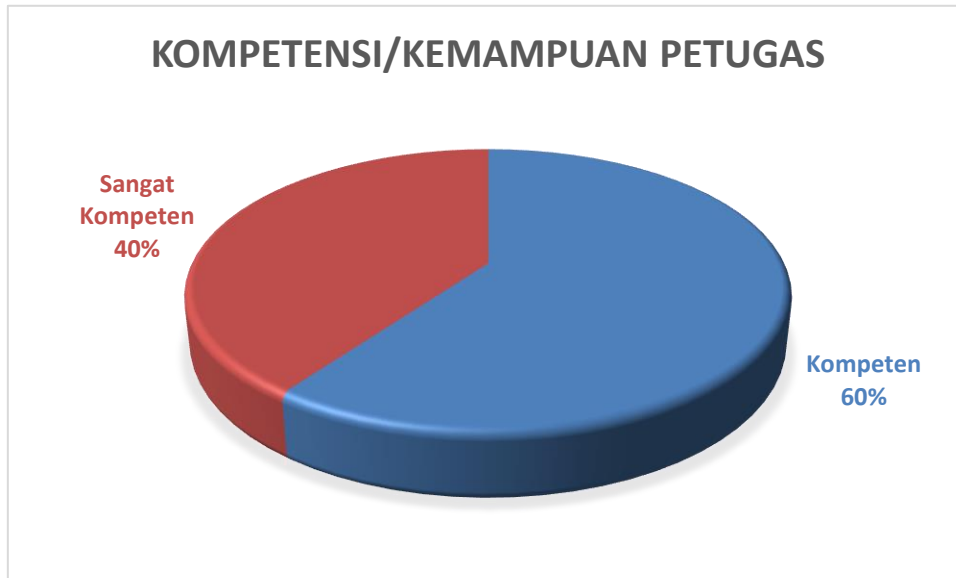
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan non biaya/gratis dalam pemberian layanan
3 berpendapat orang **Setuju**, 7 orang berpendapat **Sangat Setuju**



5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam pelayanan
7 orang berpendapat **Cepat**, 3 orang berpendapat **Sangat Cepat**



6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
6 orang berpendapat **Kompeten**, 4 orang berpendapat **Sangat Kompeten**



7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan
7 orang berpendapat **Baik**, 3 orang berpendapat **Sangat Baik**



8. Bagaimana pendapat Saudara tentang produk layanan pemberian informasi melalui *e-mail* dan *WhatsApp*

8 orang berpendapat **Sesuai Ketentuan**, 2 orang berpendapat **Sangat Sesuai Ketentuan**



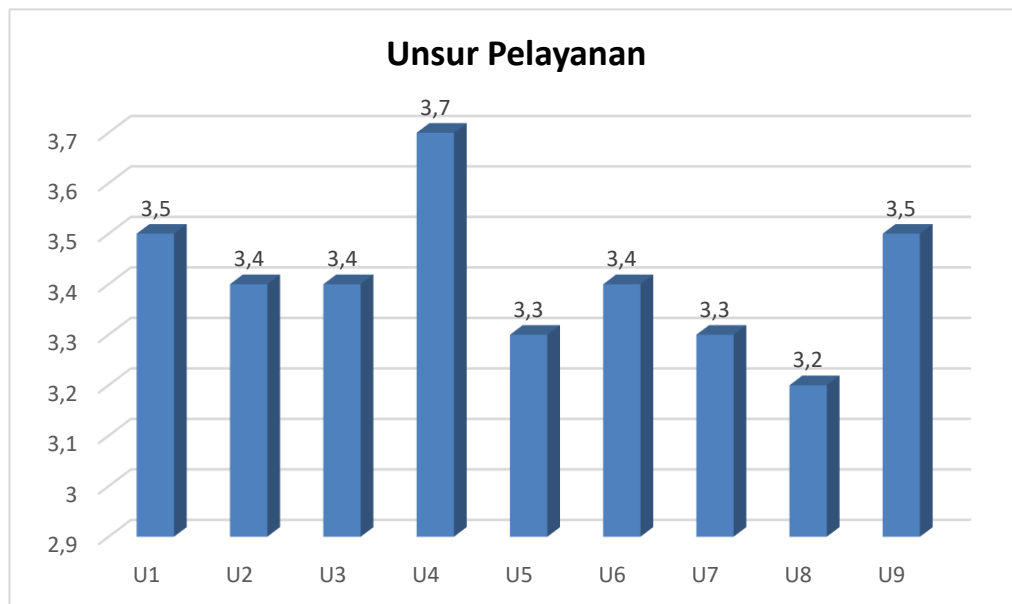
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang respons terhadap keluhan pelayanan

5 orang berpendapat **Responsif**, 5 orang berpendapat **Sangat Responsif**



C. Nilai Rata-rata setiap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,5	B
U2	Kemudahan	3,4	B
U3	Perilaku	3,4	B
U4	Pelayanan Non Biaya/Gratis	3,7	A
U5	Kecepatan Waktu	3,3	B
U6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,4	B
U7	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,3	B
U8	Produk Layanan Pemberian Informasi	3,2	B
U9	Respons Keluhan	3,5	B

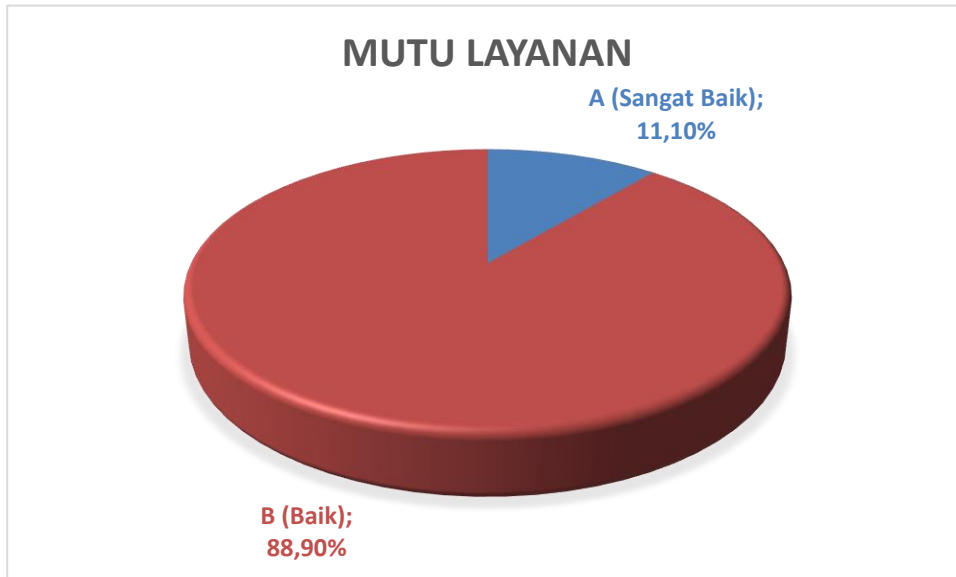


Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa:

Berdasarkan pengukuran, dari 9 unsur pelayanan diperoleh skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): 85,2** (setelah dikonversi ke Nilai Dasar) dengan kategori **Baik**

MUTU LAYANAN

A (Sangat Baik) : 11,1%
B (Baik) : 88,9%



IKM UNIT PELAYANAN : 85,2

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

- a) Secara keseluruhan, layanan penanganan pengaduan masyarakat dipersepsikan **Baik** oleh pengguna/ penerima manfaat. Hal ini merujuk hasil IKM yang diperoleh sebesar 85,2 dari 9 unsur pelayanan.
- b) Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur **Pembiayaan: Gratis, sebesar 3,7 (A)**
- c) Unsur pelayanan yang dianggap perlu ditingkatkan adalah produk layanan pemberian informasi.
- d) Hal-hal yang mungkin mempengaruhi kepuasan responden, adalah:
 1. Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat berkomitmen untuk menerapkan pembangunan wilayah Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBK/WBBM), sehingga layanan penanganan pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dilakukan secara transparan.
 2. Pandemi COVID-19 mempengaruhi layanan penanganan pengaduan masyarakat terutama dalam hal produk layanan pemberian informasi. Dalam hal ini, layanan pengaduan masyarakat yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka langsung/ offline, namun sekarang dilakukan secara daring melalui layanan berbasis online, antara lain *e-mail* dan *WhatsApp* Pengaduan Masyarakat.
 3. Kemudahan dan kenyamanan dalam menerima layanan pengaduan masyarakat.

B. Rekomendasi

- a) Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat perlu mendapatkan dukungan dari pimpinan Kementerian Sekretariat Negara untuk pembangunan wilayah Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBK/WBBM);
- b) Peningkatan layanan penanganan Pengaduan Masyarakat melalui penerapan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) maupun pengintegrasian aplikasi penanganan pengaduan masyarakat;
- c) Peningkatan kualitas Sarana dan Prasarana guna mendukung kelancaran proses layanan penanganan pengaduan masyarakat;
- d) Hasil SKM dapat dijadikan acuan bagi evaluasi Standar Pelayanan secara berkala sebagai upaya untuk terus meningkatkan mutu layanan penanganan pengaduan masyarakat.

LINK Kuisisioner

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSczIdDyF1YJyY2q1uldHPnD7vaY2p2EDFF3ETjG4SKMf106iw/viewform>

Tanggal Suvei 14 s.d. 15 Juni 2021

Jam Survei

- 08.00-12.00 WIB
- 13.00-16.00 WIB

PROFIL

Jenis Kelamin: L/ P

Usia:

- 20-30 Tahun
- 31-40 Tahun
- 41-50 Tahun
- Diatas 50 Tahun

Pekerjaan:

ASN/Swasta/Pengacara/Lainnya

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Checklist kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Unsur: Persyaratan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?
(memenuhi syarat administratif dan substantif)
 - a. Tidak Sesuai
 - b. Kurang Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai

Unsur: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur dalam pelayanan?
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah

Unsur : Perilaku Pelaksana

3. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?
- Tidak Sopan / Ramah
 - Kurang Sopan / Ramah
 - Sopan /Ramah
 - Sangat Sopan / Ramah

Unsur: Biaya/Tarif

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan nonbiaya / gratis dalam pemberian layanan?
- Tidak Setuju
 - Kurang Setuju
 - Setuju
 - Sangat Setuju

Unsur: Waktu Penyelesaian

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam pelayanan?
- Tidak Cepat
 - Kurang Cepat
 - Cepat
 - Sangat Cepat

Unsur: Kompetensi Pelaksana

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
- Tidak Kompeten
 - Kurang Kompeten
 - Kompeten
 - Sangat Kompeten

Unsur: Sarana dan Prasarana

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan?
- Buruk
 - Cukup
 - Baik
 - Sangat Baik

Unsur: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang produk layanan pemberian informasi melalui email dan *whatsapp*?
- Tidak Sesuai Ketentuan
 - Kurang Sesuai Ketentuan
 - Sesuai Ketentuan
 - Sangat Sesuai Ketentuan

Unsur: Penanganan Pengaduan, Masukan, dan Saran

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang respon terhadap keluhan pelayanan?
- Tidak Responsif
 - Kurang Responsif
 - Responsif
 - Sangat Responsif

TABEL EXCEL

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
6	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ	35	34	34	37	33	34	33	32	35	
NRR/ Unsur	3,5	3,4	3,4	3,7	3,3	3,4	3,3	3,2	3,5	
NRR tertimbang/ Unsur	0,389	0,377	0,377	0,411	0,366	0,377	0,366	0,355	0,389	3,408
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)										85,1925