

**KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

LAPORAN

TENTANG

**PELAKSANAAN SURVEY PELAYANAN ADMINISTRASI PEJABAT
NEGARA DAN PEJABAT LAINNYA SEMESTER 1 TAHUN 2022**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar belakang

Sebagai pelaksanaan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Biro Administrasi Pejabat Negara yang bertugas melaksanakan pemberian dukungan teknis, administrasi, dan analisis dalam pengangkatan, pemberhentian, dan pensiun pejabat negara, dan pejabat lainnya mempunyai kewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Administrasi Pejabat Negara adalah untuk mendapatkan tanggapan atau respon dari para pengguna layanan Biro Administrasi Pejabat Negara atas layanan administrasi pejabat negara dan pejabat lainnya.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Administrasi Pejabat Negara Semester 1 Tahun 2022, meliputi:

1. Sasaran responden survei

Sasaran responden survei adalah para pejabat/pegawai Instansi terkait yang pada tahun 2022 mengusulkan pengangkatan, pemberhentian dan pensiun pejabat negara dan pejabat lainnya.

2. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Administrasi Pejabat Negara dilakukan pada bulan Juli 2022.

3. Mekanisme Survei

Penyelenggaraan survei dilakukan secara elektronik dengan menggunakan *Google Form*. Pengumpulan data survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden dari 14 instansi yang mengusulkan pengangkatan, pemberhentian dan pensiun pejabat negara dan pejabat lainnya pada periode Januari sd. Juni 2022.

BAB II METODE SURVEI

A. Pengumpulan Data Survei

Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Administrasi Pejabat Negara dilakukan dengan menggunakan *skala likert* dari angka 1 sampai dengan angka 4.

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, yaitu:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9) Sarana dan prasarana
- 10) Prosedur pelayanan,

ditambah tiga pertanyaan terbuka mengenai saran, keluhan, dan masukan terkait dengan layanan administrasi pejabat negara dan pejabat lainnya.

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan sebagai berikut.

- Tahap pertama diawali dengan menjumlahkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan
- Tahap kedua adalah mencari nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan. Hasil penjumlahan dari masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan banyaknya jumlah responden
- Tahap ketiga adalah mencari nilai rata-rata tertimbang atau NRR tertimbang

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

N = bobot nilai per unsur, setiap unsur pelayanan diberi nilai 1 dan terdapat sebanyak 13 unsur pelayanan.

Maka penghitungannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Dengan demikian, setiap unsur pelayanan memiliki bobot 0,111.

- Tahap keempat adalah menentukan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan cara menjumlahkan NRR tertimbang

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

- Tahap kelima yaitu mengkonversikan dengan dikali nilai dasar yaitu 25.

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

- Tahap terakhir yaitu menentukan hasil nilai persepsi berdasarkan pada tabel di bawah ini:

Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 - 88,30	B	Baik
4	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	13	12	17	0	15	13	13	0	13
Sangat Baik	9	10	5	22	7	9	9	22	9
Total Responden	22	22	22	22	22	22	22	22	22

D. Saran dan Masukan dari Para Responden

Selain menjawab pertanyaan utama responden juga dapat menyampaikan keluhan ataupun memberikan saran dan masukan guna peningkatan pelayanan Biro Administrasi Pejabat Negara, termasuk umpan balik atas Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Saran dan masukan dari responden antara lain sebagai berikut:

1. Layanan administrasi yang diberikan Biro APN sangat baik dan cepat sehingga bisa menjadi contoh bagi Kementerian/Lembaga lain dalam meningkatkan pelayanannya;
2. SOP pelayanan sudah sangat baik dan terarah;
3. Agar dibuat aplikasi supaya kirim berkas tidak fisik lagi.

BAB IV

KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Biro Administrasi Pejabat Negara telah melakukan survei kepuasan masyarakat pada semester 1 tahun 2022 dengan memperoleh persepsi “baik” dari para pengguna layanan administrasi Pejabat Negara dan Pejabat lainnya. Hal ini merujuk pada nilai IKM sebesar 88,78 atau nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,51 dari 9 unsur pelayanan yang dinilai.
2. Unsur pelayanan yang paling memuaskan responden adalah unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya dan Penanganan Pengaduan.
3. Unsur pelayanan yang kurang memuaskan responden adalah unsur Kecepatan Pelayanan.
4. Di antara masukan yang diterima oleh Biro Administrasi Pejabat Negara adalah perlunya mekanisme penyampaian usulan secara daring sehingga instansi pengusul tidak perlu menyampaikan surat secara fisik.

Memperhatikan masukan yang disampaikan pada survei dimaksud, Biro Administrasi Pejabat Negara akan melaksanakan pengembangan tahap kedua layanan pengusulan pengangkatan/pemberhentian/pensiun Pejabat Negara dan Pejabat Lainnya. Dengan pengembangan ini, diharapkan berkas usulan tidak perlu disampaikan dalam bentuk fisik, serta untuk mempercepat dan mempermudah layanan.

Dibuat di Jakarta

Pada tanggal Juli 2022



Iman Budiman