

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL KUESIONER	6
3.1. Rekap Hasil Kuesioner	6
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	12
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
BAB V	14
KESIMPULAN	14

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. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan sebagai salah satu unit kerja penyedia layanan publik di Kementerian Sekretariat Negara RI, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 administrasi yang telah diberikan oleh Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui 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

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan dengan memanfaatkan keberadaan Pusat Pelayanan Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan sebagai lokasi penyebaran kuesioner.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 pertanyaan dengan menyesuaikan unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Keempatbelas pertanyaan dalam kuesioner SKM Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan, sebagai berikut :

- 1. Standar Pelayanan**
- 2. Prosedur pelayanan**
- 3. Pelaksanaan pelayanan**
- 4. Pelayanan tidak dikenakan biaya**
- 5. Produk pelayanan**
- 6. Kompetensi Pegawai yang memberikan pelayanan**
- 7. Kedisiplinan Pegawai yang memeberikan pelayanan**
- 8. Tanggung jawab pegawai yang memberikan pelayanan**
- 9. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan**
- 10. Perlakuan pegawai dalam memberikan pegawai**
- 11. Responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan**
- 12. Kenyamanan sarana dan prasarana yang disediakan**
- 13. Keamanan dalam pelayanan**
- 14. Akses untuk mendapatkan informasi pelayanan**

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara langsung ketika pengguna layanan telah menerima layanan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan mengumpulkan kuesioner yang telah diisi.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan bersandarkan pada buku tamu yang selanjutnya diisi oleh pengguna layanan yang hingga akhir tahun 2022, jumlah responden sebanyak 100 orang.

Responden yang menjadi pengguna layanan merupakan pejabat/pegawai yang ditunjuk oleh instansi/kementerian yang akan mengajukan usulan dan mengambil kelengkapan penganugerahan gelar, tanda jasa, dan tanda kehormatan.

BAB III
HASIL KUESIONER

3.1. Rekap Hasil Kuesioner

NO	INSTANSI	A	B	C	D	JML	SARAN
1.	Kemendikbud	14	-	-	-	14	Sejauh ini pelayanan di unit ini sudah cukup baik. Terima kasih
2.	Diswapersal	14	-	-	-	14	Pelayanan sudah baik
3.	Kemenpora	14	-	-	-	14	Semoga dapat terus ditingkatkan. Terima kasih
4.	Kementerian BUMN	14	-	-	-	14	Utk kurang lebih ditingkatkan dan yg sudah sangat baik dipertahankan
5.	Pemprov Jateng	2	12	-	-	14	-
6.	Mabes TNI	14	-	-	-	14	-
7.	Kementerian Agama	1	13	-	-	14	Pelayanan sudah baik agar ditingkatkan
8.	Diswapersau	-	14	-	-	14	-
9.	Kemenparekraf	12	2	-	-	14	-
10.	BNN	-	14	-	-	14	-
11.	Kemendes PDTT	1	13	-	-	14	-
12.	BKN	14	-	-	-	14	-
13.	BSSN	14	-	-	-	14	-
14.	Kementerian Perdagangan	-	14	-	-	14	-
15.	BKD Kab Nias Barat	14	-	-	-	14	-

NO	INSTANSI	A	B	C	D	JML	SARAN
16.	PPATK	-	14	-	-	14	Tetep dipertahankan kinerja baiknya
17.	BPKP	1	13	-	-	14	-
18.	KKP	-	14	-	-	14	-
19.	Kementerian LHK	14	-	--		14	Lebih ditingkatkan pelayanannya
20.	Kemendagri	14	-	-	-	14	-
21.	Mahkamah Agung	14	-	-	-	14	-
22.	KPU	14	-	-	-	14	Agar disediakan sarana laptop supaya pengisian kuisioner bisa secara langsung
23.	LIPI	-	14	-	-	14	Tidak ada, sudah bagus
24.	BKKBN	9	5	-	-	14	-
25.	BATAN	-	14	-	-	14	Sudah bagus dan melayani
26.	BIN	11	3	-	-	14	-
27.	BKPPD Kota Samarinda	9	5	-	-	14	-
28.	Kemenko Marves	3	11	-	-	14	-
29.	Kementerian ESDM	14	-	-	-	14	Sudah baik
30.	Setjen DPD RI	8	6	-	-	14	-
31.	Kementerian Ristek Brin	3	11	-	-	14	-
32.	Kowani	7	7	-	-	14	-
33.	BPPT	14	-	-	-	14	Sudah bagus pokoknya top banget deh

NO	INSTANSI	A	B	C	D	JML	SARAN
34.	Kementerian Koperasi & UKM	14	-	-	-	14	-
35.	Kementerian Pertanian	14	-	-	-	14	Sudah sangat baik pelayanannya
36.	Bappenas	7	7	-	-	14	-
37.	Kemenpora	14	-	-	-	14	-
38.	BPS	10	4	-	-	14	Pelayanan sangat memuaskan
39.	BP2MI	-	14	-	-	14	-
40.	Kemenkes	14	-	-	-	14	-
41.	Kemenperin	2	12	-	-	14	-
42.	Kemenkumham	14	-	-	-	14	Sangat profesional dan utk ditingkatkan
43.	Sekjen DPD RI	14	-	-	-	14	Semoga bisa menjadi lebih baik kedepannya
44.	Bakamla	14	-	-	-	14	-
45.	Kemenaker	14	-	-	-	14	-
46.	Kemen PANRB	6	8	-	-	14	-
47.	Kemendes PDT	-	14	-	-	14	-
48.	Kemenag	14	-	-	-	14	-
49.	Kemenpora	6	8	-	-	14	-
50.	BKN	-	14	-	-	14	Agar dipertahankan dan ditingkatkan lagi pelayanannya
51.	BPPT	3	11	-	-	14	Tingkat terus pelayanan.....mantap
52.	Kemenkop & UKM	14	-	-	-	14	-

NO	INSTANSI	A	B	C	D	JML	SARAN
53.	Kemenkeu	14	-	-	-	14	-
54.	Sekjen DPR RI	4	10	-	-	14	Lebih ditingkatkan dan dipertahankan
55.	KPU	14	-	-	-	14	-
56.	LIPI	13	1	-	-	14	Pelayanan sdh bagus dan terpusat
57.	BKKBN	7	7	-	-	14	-
58.	Kemenlu	-	14	-	-	14	
59.	BPIP	14	-	-	-	14	Informasi pelayanan mudah utk diakses dn waktu sdh sesuai
60.	Basarnas	3	11	-	-	14	-
61.	Kemendikbudristek	14	-	-	-	14	-
62.	Kostrad	-	14	-	-	14	Pelayanan sudah bagus dan lebih ditingkatkan lagi
63.	BP Batam	2	12	-	-	14	-
64.	LAN RI	11	3	-	-	14	
65.	Lemhannas RI	11	3	-	-	14	Sudah sangat memuaskan dan mudah
66.	Kementerian LHK	14	-	-	-	14	Sudah baik menurut kami
67.	Kemensos	-	14	-	-	14	-
68.	LPSK	14	-	-	-	14	Pelayanan sangat baik, tetap dipertahankan. Terima kasih
69.	BSN	5	9	-	-	14	
70.	Kemhan	14	-	-	-	14	Dengan pelayanan satu pintu menjadikan lebih mudah dan lebih cepat dalam proses pelayanan.....terima kasih dan salut

NO	INSTANSI	A	B	C	D	JML	SARAN
71.	Setjen MPR RI	4	10	-	-	14	-
72.	Kemenkes	3	11	-	-	14	Sampai saat ini cukup baik. Pertahankan
73.	BNPT	-	14	-	-	14	-
74.	Bapeten	13	1	-	-	14	-
75.	Kementan	14	-	-	-	14	-
76.	Ditajenad Bandung	8	6	-	-	14	Cukup memuaskan, perlu dipertahankan
77.	Mabes Polri	-	14	-	-	14	-
78.	Diswapersau	14	-	-	-	14	-
79.	Badan Informasi Geospasial	12	2	-	-	14	-
80.	Bappenas	6	8	-	-	14	-
81.	BNN	-	14	-	-	14	Kami selama ini sdh 3 kali melakukan pengambilan tanda kehormatan di Setmilpres kami merasa pelayanan sdh cukup baik
82.	Kominfo	11	3	-	-	14	Dimungkinkan utk mempermudah pengolahan data pihak GTK dapat membuat aplikasi yg dpt dijadikan satu dgn aplikasi kepegawaian
83.	Kementerian Perhubungan	4	10	-	-	14	-
84.	Kementerian PUPR	6	8	-	-	14	-
85.	Kementerian ATR/BPN	12	2	-	-	14	-
86.	BMKG	1	13	-	-	14	-
87.	PMI	7	7	-	-	14	Semua sdh baik dan memuaskan, terima kasih utk bantuannya

NO	INSTANSI	A	B	C	D	JML	SARAN
88.	Kementerian Kesehatan	14	-	-	-	14	-
89.	Kementerian Keuangan	12	2	-	-	14	Lokasi pelayanan dijadikan satu pintu yg berlokasi di lantai dasar / ground
90.	LIPI	14	-	-	-	14	-
91.	Perpusnas RI	14	-	-	-	14	-
92.	Bawaslu	14	-	-	-	14	-
93.	Ditajenad Bandung	14	-	-	-	14	-
94.	Mabes Polri	14	-	-	-	14	-
95.	Diswapersau	14	-	-	-	14	-
96.	Badan Informasi Geospasial	14	-	-	-	14	-
97.	Bappenas	14	-	-	-	14	-
98.	BNN	14	-	-	-	14	-
99.	Kemendes PDT	14	-	-	-	14	-
100	Kemenag	14	-	-	-	14	-

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan skala 4, dengan jawaban :

- a. Sangat Setuju (Nilai 4)
- b. Setuju (Nilai 3)
- c. Tidak setuju (Nilai 2)
- d. Sangat tidak setuju (Nilai 1).

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kenyamanan sarana dan prasarana yang disediakan dan Akses untuk mendapatkan informasi pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 328 atau jika diindekskan menjadi 3,57. Selanjutnya Keamanan dalam pelayanan yang mendapatkan jumlah nilai 329 (indeks 3,58) adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Standar Pelayanan dengan jumlah nilai 340 (indeks 3,60), berikutnya Prosedur pelayanan dengan jumlah nilai 337 (indeks 3,66), selanjutnya Pelaksanaan pelayanan dan Pelayanan tidak dikenakan biaya mendapatkan jumlah nilai 336 (indeks 3,65).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan masukan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut diantaranya sebagai berikut :

- “Dimungkinkan utk mempermudah pengolahan data pihak GTK dapat membuat aplikasi yg dpt dijadikan satu dgn aplikasi kepegawaian”.
- “Layanan pemberian satyalancana karya satya agar dilakukan dengan efektif dan efisien melalui layanan dokumen usulan dn berkas2nya secara digital guna mengurangi kertas misalnya aplikasi sehingga dapat menghemat waktu dn biaya khususnya saat pandemi”.
- “Dapat dilakukan kembali sosialisasi mengenai prosedur pengajuan satya lancana”.
- “Mohon utk Kemenhub karena cakupan unit kerja luas di seluruh Indonesia mohon kiranya setiap tahun diprioritaskan sebelum tgl 17 Agustus piagam X, XX, XXX sdh bisa dicetak, trims”.
- “Lokasi pelayanan dijadikan satu pintu yg berlokasi di lantai dasar / ground”.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

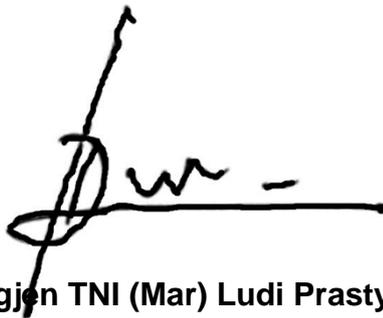
BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2022, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai indeks adalah 3,49 dari skala 4. Adapun atas saran dari sejumlah responden akan menjadi masukan dan bahan evaluasi ke depannya.

Jakarta, Januari 2023

**Kepala Biro Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda
Kehormatan**



Brigjen TNI (Mar) Ludi Prastyono, M.Tr.Opsla.

NIP 10441/P

