



**KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI
DEPUTI BIDANG HUBUNGAN KELEMBAGAAN DAN KEMASYARAKATAN
ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT**

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

SEMESTER I TAHUN 2024



DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
• LATAR BELAKANG	2
• DASAR PELAKSANAAN SKM.....	3
• MAKSUD, TUJUAN, MANFAAT, DAN SARAN	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
• METODE PENELITIAN	6
• PENGUMPULAN DATA	6
• PELAKSANAAN SURVEI	6
• PEDOMAN SKM.....	7
• PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	8
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	10
• PROFIL RESPONDEN	11
• UNSUR PERTANYAAN DALAM SURVEI IKM.....	13
• NILAI RATA-RATA UNSUR IKM	18
BAB IV KESIMPULAN	19
• KESIMPULAN	20
• REKOMENDASI	22
MEDIA KOMUNIKASI ASDEP DUMAS.....	23

BAB I PENDAHULUAN

SKM ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT

LATAR BELAKANG



Pemerintah selaku pemberi layanan harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selain ketersediaan Standar Pelayanan, kualitas kinerja pelayanan publik juga diukur dan dievaluasi melalui survei kepuasan pelayanan yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Merujuk pada Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2020 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara, Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, Kementerian Sekretariat Negara merupakan unit kerja yang bertugas melakukan penanganan pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara. Pelaksanaan tugas tersebut juga disertai dengan pelaksanaan berbagai fungsi, diantaranya fungsi pencatatan, penelaahan, klarifikasi, evaluasi, pelaporan tindak lanjut, pemantauan, dan koordinasi, yang tidak lain bertujuan untuk menyelesaikan aduan masyarakat. Guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, perlu peningkatan kualitas mutu pelayanan penanganan pengaduan secara berkelanjutan. Oleh karenanya Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat menyelenggarakan survei kepuasan kepada masyarakat selaku penerima manfaat layanan penanganan pengaduan masyarakat.

Selain melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pada prinsipnya, upaya peningkatan mutu layanan penanganan pengaduan selama ini telah dilakukan oleh unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat melalui keterlibatan masyarakat, antara lain dalam rapat koordinasi penanganan pengaduan masyarakat, pemantauan penanganan pengaduan masyarakat, penyusunan Standar Pelayanan penanganan pengaduan masyarakat, diskusi/konsultasi pakar, dan penyerapan aspirasi publik. Upaya peningkatan mutu layanan diharapkan dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik yang lebih prima dan berkelanjutan.

Dasar Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

- 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
- 3.Peraturan Menteri PANRB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 4.Keputusan Menteri PANRB nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

MAKSUD, TUJUAN, MANFAAT, DAN SASARAN

MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan SKM dimaksudkan untuk mendapatkan suatu gambaran penerima layanan tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat serta memperoleh data dan informasi guna mengidentifikasi dan mengevaluasi aspek layanan yang perlu ditingkatkan dalam pemberian layanan penanganan pengaduan masyarakat.

Kegiatan SKM bertujuan untuk mengukur secara komprehensif dan berkala mengenai tingkat kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat/pengguna layanan pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara.

SASARAN

Sasaran pelaksanaan kegiatan SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat selaku pengguna layanan yang selama ini telah menyampaikan pengaduannya melalui Kementerian Sekretariat Negara.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong masyarakat untuk menyampaikan masukan dan saran dalam rangka meningkatkan mutu layanan penanganan pengaduan masyarakat.
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

MANFAAT

Manfaat pelaksanaan kegiatan SKM adalah:

1. Mengetahui kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan.
3. Menjadi bahan dasar untuk penetapan kebijakan.
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan.
6. Memberikan informasi kepada masyarakat perihal gambaran tentang kinerja unit pelayanan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

SKM ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT

PENGUMPULAN DATA

METODE PENELITIAN

SKM dilakukan secara periodik menggunakan metode kuantitatif, yaitu penyebaran kuesioner kepada masyarakat (pengadu) dengan pertanyaan tertutup dan pengukuran Skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada pengukuran melalui metode Skala Likert ini, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pendapat dimana responden diarahkan untuk memilih satu dari pilihan yang tersedia.

PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM dilakukan secara elektronik dengan **Google Form** yang disebarkan melalui *WhatsApp* Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat ataupun secara manual melalui kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat yang menerima manfaat atas layanan pengaduan masyarakat. Adapun total responden yang melakukan pengisian SKM sejumlah **23 orang (pengadu)**. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan PermenPANRB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

PELAKSANAAN SURVEI

Survei SKM dilakukan oleh Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat dalam jangka waktu 1 (satu) Semester atau 6 bulan (bulan Januari s.d. Juni 2024). Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan oleh Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.

Dalam hal ini jumlah responden yang melakukan pengisian SKM cukup terbatas dikarenakan stakeholders utama layanan penanganan pengaduan masyarakat ialah instansi atau lembaga, baik di tingkat pusat maupun daerah dan pengguna layanan Asdep Dumas 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.

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. **Persyaratan**; syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur**; tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Perilaku Pelaksana**; sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**; ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara layanan dan masyarakat.
5. **Waktu Pelayanan**; jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**; kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Sarana dan Prasarana**; Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan.
8. **Produk Layanan**; hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap jenis layanan.
9. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan**; tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Tahapan kegiatan pengolahan dan analisis data Indeks Kepuasan Masyarakat merujuk pada PermenPANRB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, antara lain sebagai berikut:

Bagian pertama, kuesioner diolah dengan menghitung frekuensi jawaban untuk menganalisa profil responden, mulai dari usia, jenis kelamin, profesi, dan usia responden.

Bagian kedua, berupa penilaian responden terhadap unsur-unsur pelayanan, yang diolah dengan tahapan sebagai berikut:

1. Tahap pertama, memeriksa dan memberikan kode jawaban kuesioner dari setiap responden, dari pertanyaan 1 s.d. 9 sesuai urutan dalam kuesioner;
2. Tahap kedua, menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan rumus sebagai berikut;

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah U}} = \frac{1}{n}$$

3. Tahap ketiga; menghitung nilai unsur SKM (nilai rata-rata per unsur)

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

4. Tahap keempat; untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Nilai SKM dikonversikan ke skala 100 dengan mengalikan nilai SKM dengan nilai dasar 25.

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

Setelah diperoleh hasil perhitungan, selanjutnya dilakukan pembuatan grafik atau diagram yang dibutuhkan untuk menggambarkan secara lebih jelas hasil dari survei. Lebih lanjut lagi, untuk memudahkan analisis hasil survei, presentase yang telah diperoleh disejajarkan dengan nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan yang terdapat pada **PermenPANRB nomor 14 tahun 2017** dengan tabel sebagai berikut:

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

10

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

SKM ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT

PENGOLAHAN DATA RESPONDEN

PROFIL RESPONDEN

Profile responden dibedakan menjadi 3 kategori, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

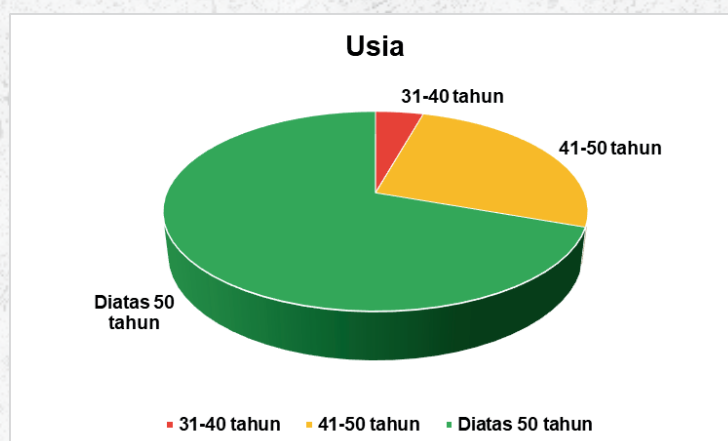
1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh, dari 23 responden yang mengisi kuesioner SKM, 15 responden berjenis kelamin laki-laki dan 8 responden berjenis kelamin perempuan.



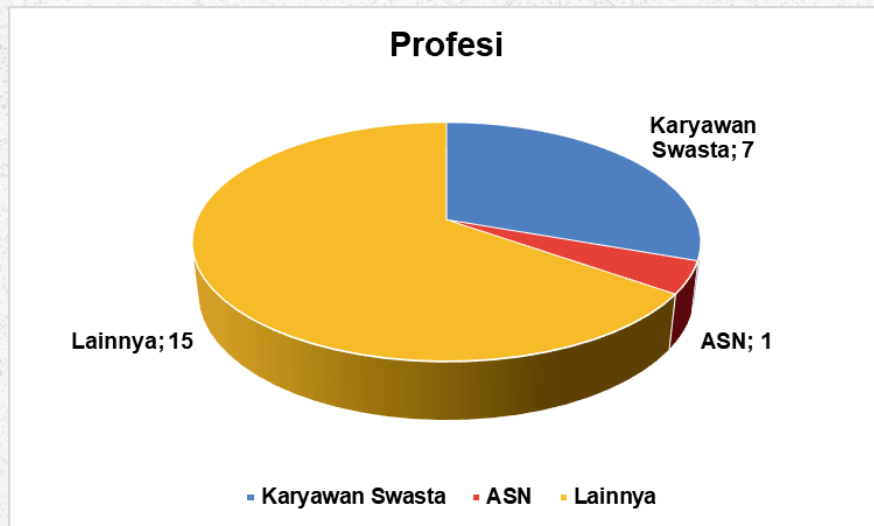
2. Usia

Dari 23 responden, diketahui bahwa 1 responden berusia 31-40 tahun, 6 responden berusia 41-50 tahun, dan 16 responden berusia diatas 50 tahun.



3. Pekerjaan/Profesi

Berdasarkan data yang diperoleh, dari 23 responden yang mengisi kuesioner SKM, 7 responden bekerja sebagai karyawan swasta, 1 responden bekerja sebagai ASN, dan 15 responden memiliki profesi lain.



UNSUR PERTANYAAN DALAM SURVEI IKM

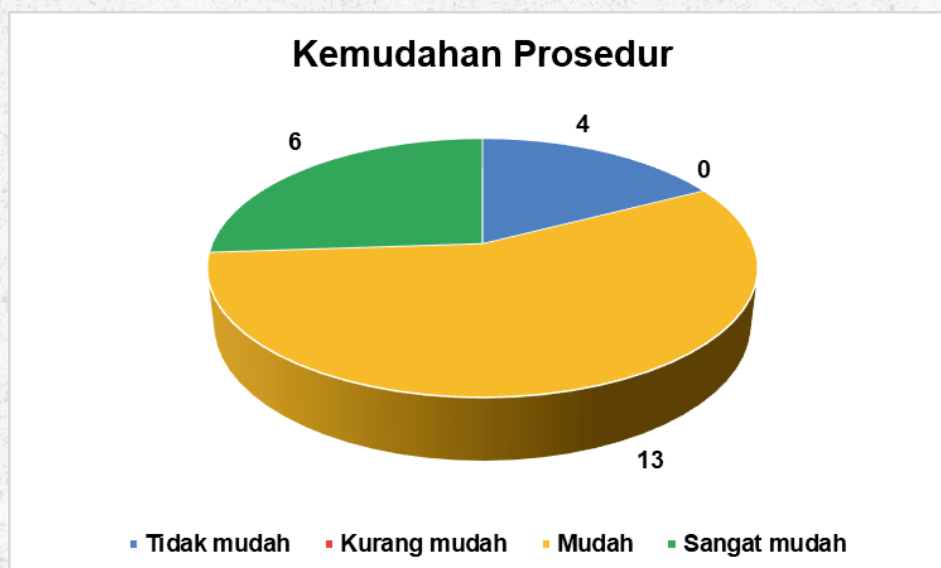
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.

Diketahui bahwa **6 orang** berpendapat **Sangat Sesuai**, **15 orang** berpendapat **Sesuai**, dan **2 orang** berpendapat **Tidak Sesuai**.



- Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur dalam pelayanan.

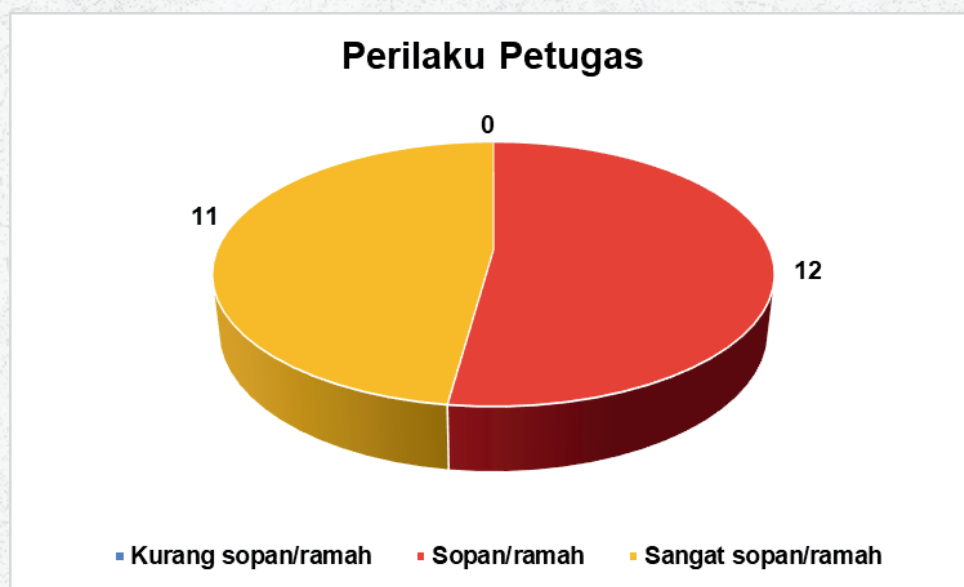
Diketahui bahwa **6 orang** berpendapat **Sangat Mudah**, **13 orang** berpendapat **Mudah**, tidak ada yang berpendapat **Kurang Mudah**, dan **4 orang** berpendapat **Tidak Mudah**.



UNSUR PERTANYAAN DALAM SURVEI IKM

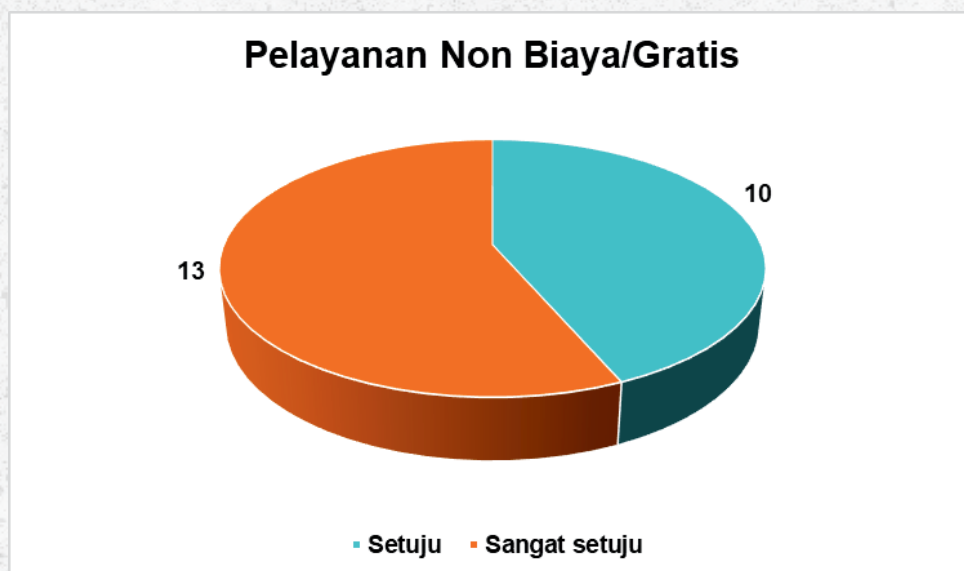
- Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.

Diketahui bahwa **11 orang** berpendapat **Sangat Sopan/Ramah**, **12 orang** berpendapat **Sopan/Ramah**, dan **tidak ada orang** yang berpendapat **Kurang Sopan/Ramah**



- Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan non biaya/gratis dalam pemberian pelayanan.

Diketahui bahwa **13 orang** berpendapat **Sangat Setuju** dan **10 orang** berpendapat **Setuju**.



UNSUR PERTANYAAN DALAM SURVEI IKM

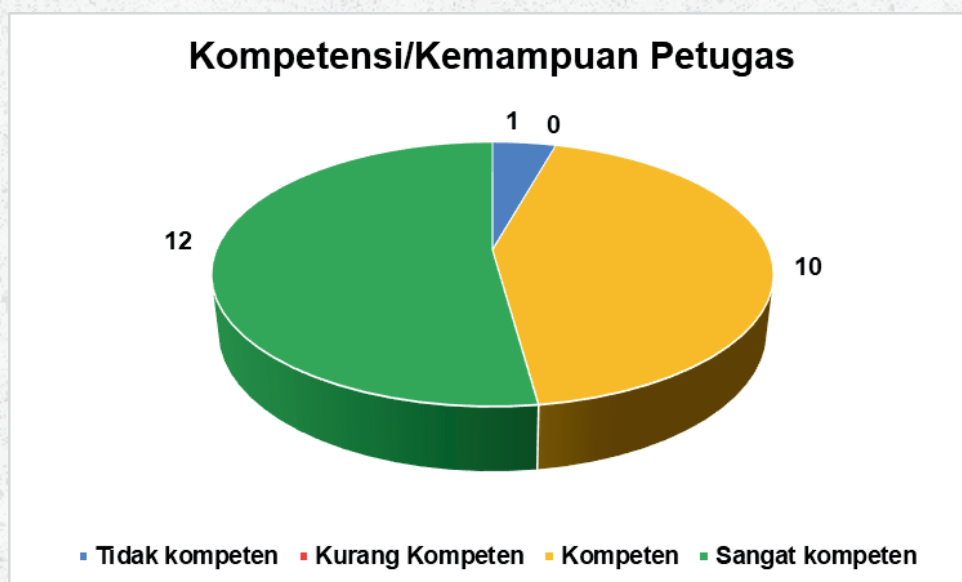
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam pelayanan.

Diketahui bahwa **9 orang** berpendapat **Sangat Cepat**, **10 orang** berpendapat **Cepat**, **3 orang** berpendapat **Kurang Cepat**, dan **1 orang** berpendapat **Tidak Cepat**.



- Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Diketahui bahwa **12 orang** berpendapat **Sangat Kompeten**, **10 orang** berpendapat **Kompeten**, **Tidak Ada** yang berpendapat **kurang kompeten**, dan **1 orang** berpendapat **Tidak Kompeten**.



UNSUR PERTANYAAN DALAM SURVEI IKM

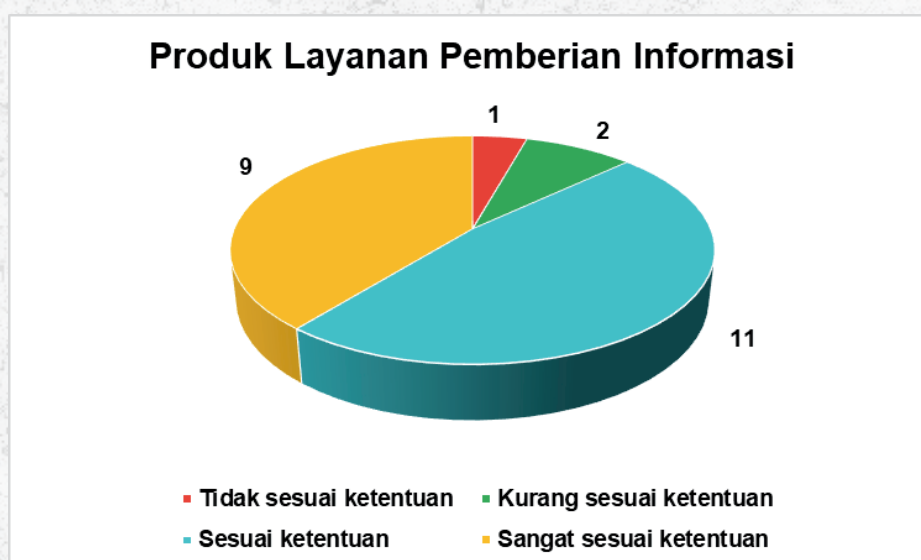
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan.

Diketahui bahwa **10 orang** berpendapat **Sangat Baik**, **11 orang** berpendapat **Baik**, **2 orang** berpendapat **Cukup**, dan **tidak ada** orang yang berpendapat **Buruk**.



- Bagaimana pendapat Saudara tentang produk layanan pemberian informasi melalui email dan *WhatsApp*.

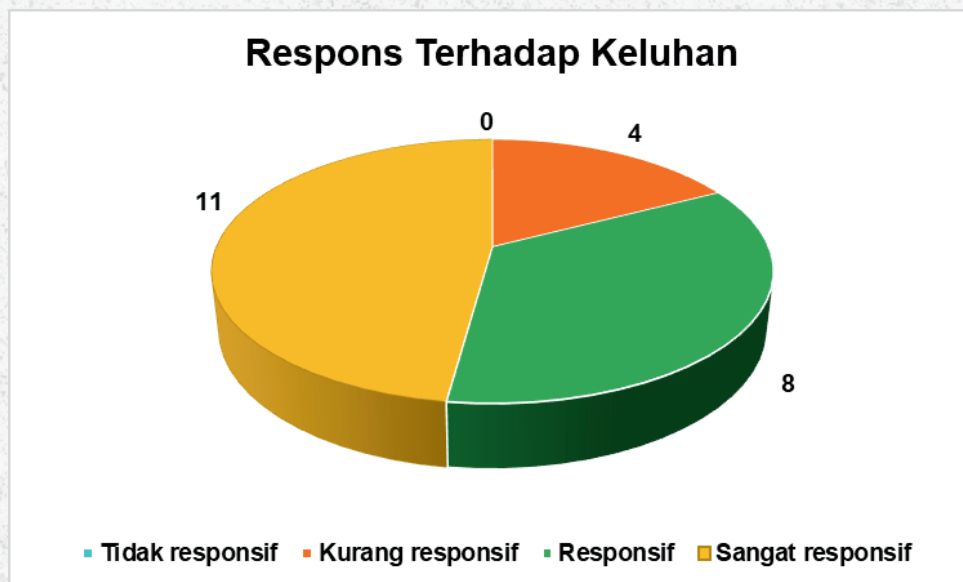
Diketahui bahwa **9 orang** berpendapat **Sangat Sesuai Ketentuan**, **11 orang** berpendapat **Sesuai Ketentuan**, **2 orang** yang berpendapat **Kurang Sesuai Ketentuan**, dan **1 orang** berpendapat **Tidak Sesuai Ketentuan**.



UNSUR PERTANYAAN DALAM SURVEI IKM

- Bagaimana pendapat Saudara tentang respons terhadap keluhan dalam pelayanan.

Diketahui bahwa **11 orang** berpendapat **Sangat Responsif**, **8 orang** berpendapat **Responsif**, **4 orang** berpendapat **Kurang Responsif**, dan **tidak ada** orang yang berpendapat **Tidak Responsif**.



NILAI RATA-RATA SETIAP UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Unsur Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan
Kesesuaian Persyaratan	3,09	B
Kemudahan Prosedur	2,91	C
Perilaku Petugas	3,48	B
Pelayanan Non Biaya/Gratis	3,57	A
Kecepatan Waktu	3,17	B
Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,43	B
Kualitas Sarana Prasarana	3,35	B
Produk Layanan Pemberian Informasi	3,22	B
Respons Terhadap Keluhan	3,3	B

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa:

Berdasarkan pengukuran, dari 9 unsur pelayanan, diperoleh skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **81,923 (setelah dikonversi ke Nilai Dasar)** dengan kategori **B (Baik)**

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

SKM ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI



KESIMPULAN

Hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah disajikan sebelumnya memberikan gambaran atas persepsi masyarakat terhadap layanan penanganan pengaduan masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, dapat dilihat bahwa layanan penanganan pengaduan masyarakat dipersepsikan **Baik** oleh pengguna/penerima manfaat dengan nilai **81,923** dari 9 unsur pelayanan. Nilai yang didapat tahun ini mengalami **peningkatan** dari penilaian SKM Semester II Tahun 2023, sebesar 79,088. Hal ini menunjukkan konsistensi Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait penanganan aduan.
2. Unsur pelayanan yang dianggap **paling memuaskan** oleh responden/pengadu adalah **pelayanan non biaya/gratis** dalam pemberian layanan, dengan **NRR 3,57 (A)**. Hal tersebut dikarenakan memang Asdep Dumas Kemensetneg tidak memungut biaya sepeserpun kepada masyarakat pengadu.
3. Unsur pelayanan dengan nilai paling rendah adalah **kemudahan prosedur dalam pelayanan**, dengan **NRR 2,91 (C)**. Hal ini dikarenakan mayoritas responden SKM Asdep Dumas berusia diatas 50 tahun, sehingga mereka mengalami kesulitan untuk mengakses layanan dumas yang saat ini sudah berbasis digital. Dalam hal ini mereka lebih cenderung menggunakan metode konvensional, baik dalam hal menyampaikan surat aduan maupun menanyakan informasi perihal perkembangan penanganan surat aduan.

KESIMPULAN

Hal-hal yang mungkin memengaruhi kepuasan responden adalah sebagai berikut:

- Adanya kemudahan dalam mengakses layanan Asdep Dumas. Dalam hal ini Asdep Dumas telah mengedepankan layanan berbasis online (*WhatsApp* dan email), yang mana masyarakat mendapatkan kemudahan dalam melakukan update terkait informasi perkembangan pengaduan maupun melakukan pengiriman dokumen/data pendukung tambahan. Atas dasar hal dimaksud, masyarakat pengadu tidak perlu datang langsung ke kantor Kementerian Sekretariat Negara.
- Pemberian layanan informasi kepada masyarakat tidak dipungut biaya.
- Petugas pemberi layanan memiliki etika/perilaku yang baik dan memiliki kompetensi terhadap substansi pengaduan yang sesuai dengan harapan masyarakat selaku penerima layanan.

REKOMENDASI

Dalam rangka mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat secara berkelanjutan, perlu dilakukan upaya sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana guna mendukung kelancaran dan kecepatan dalam proses layanan penanganan pengaduan masyarakat;
2. Perencanaan penambahan petugas pemberi layanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan;
3. Optimalisasi pengaplikasian sistem *Big Data Analytics* (BDA) untuk dapat mempermudah proses penanganan aduan masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat;
4. Melakukan integrasi aplikasi penanganan pengaduan masyarakat dengan aplikasi pendukung lainnya, baik secara internal di lingkungan Kemensetneg maupun secara eksternal dengan instansi mitra, baik di tingkat pusat maupun daerah, guna mempercepat penyelesaian penanganan pengaduan;
5. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap Standar Pelayanan yang dimiliki Asdep Pengaduan Masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan penanganan pengaduan masyarakat;
6. Monitoring dan dukungan pimpinan organisasi dalam upaya peningkatan kualitas internal pegawai selaku pemberi layanan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat;
7. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala dan menjadikan survei periode sebelumnya sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan, terutama perbaikan dalam hal **kemudahan prosedur dalam pelayanan**.
8. Terkait tindak lanjut perbaikan layanan dalam hal **kemudahan prosedur pelayanan**, kedepannya analisis dumas akan tetap mengakomodir pengadu yang memiliki keterbatasan dalam melakukan akses pelayanan secara digital. Selain itu, Asdep Dumas akan terus melakukan diseminasi informasi dan edukasi yang berkaitan dengan prosedur penyampaian aduan dan layanan prosedur penyampaian informasi perkembangan penanganan dumas, baik pemberian informasi secara langsung ataupun melalui kanal resmi, website Kemensetneg (www.setneg.go.id).



ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT



0813-1111-7426



asdep.dumas@setneg.go.id



www.setneg.go.id