



# Laporan

## Survei Kepuasan Masyarakat

**Semester I Tahun 2025**



**ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT  
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA**





# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

**SKM ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT**



# Latar Belakang

---

Pemerintah selaku penyelenggara layanan publik, bertanggungjawab untuk senantiasa meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Ketentuan ini secara normatif diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam rangka menjamin pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas, diperlukan mekanisme evaluasi berbasis partisipasi masyarakat, salah satunya melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Selaras dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 11 Tahun 2024 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara, Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat (Asdep Dumas) merupakan unit kerja yang bertugas melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara. Dalam menjalankan tugas tersebut, Asdep Dumas melaksanakan sejumlah fungsi yang meliputi pencatatan, penelaahan, klarifikasi, evaluasi, pelaporan tindak lanjut, pemantauan, serta koordinasi penanganan aduan masyarakat. Guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, perlu peningkatan kualitas mutu pelayanan penanganan pengaduan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, Asdep Dumas secara periodik menyelenggarakan survei kepuasan kepada masyarakat, sebagai instrumen evaluatif terhadap persepsi masyarakat atas kualitas layanan yang diberikan.

Selain melaksanakan SKM, upaya peningkatan mutu layanan penanganan pengaduan juga dilakukan melalui berbagai bentuk pelibatan masyarakat, antara lain dalam forum rapat koordinasi penanganan pengaduan, kegiatan pemantauan dan evaluasi, penyusunan standar pelayanan, diskusi atau konsultasi dengan para pakar, serta kegiatan penyerapan aspirasi publik. Diharapkan melalui upaya-upaya tersebut, kualitas pelayanan publik yang diberikan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan, akuntabel, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

# 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

## Ruang Lingkup

---

Kegiatan survei dilaksanakan dari bulan Januari s.d. Juni 2025 secara langsung melalui pembagian form survei, maupun secara elektronik dengan media *Google Form* dengan target responden yaitu pengadu yang menyampaikan surat pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara.



# 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 meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan 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 publik 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. Mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan publik yang masih perlu ditingkatkan pada masing-masing unsur.
2. Menyediakan data evaluatif secara berkala terhadap kinerja unit pelayanan publik.
3. Menjadi landasan dalam penyusunan dan penetapan kebijakan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat.
4. Menyajikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.
5. Mendorong peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan.
6. Memberikan transparansi informasi kepada masyarakat perihal gambaran terkait kinerja unit pelayanan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.





# **BAB II**

# **METODOLOGI**

**SKM ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT**



# PENGUMPULAN DATA

---

## METODE PENELITIAN

SKM dilakukan secara periodik menggunakan metode kuantitatif melalui 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 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 Deputy 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 **11 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 Deputy Pengaduan Masyarakat dalam jangka waktu 1 (satu) Semester atau 6 bulan (bulan Januari s.d. Juni 2025). Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan oleh Asisten Deputy 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 11 Tahun 2024 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 hasil dari survei secara lebih jelas. 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





# **BAB III**

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

**SKM ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT**



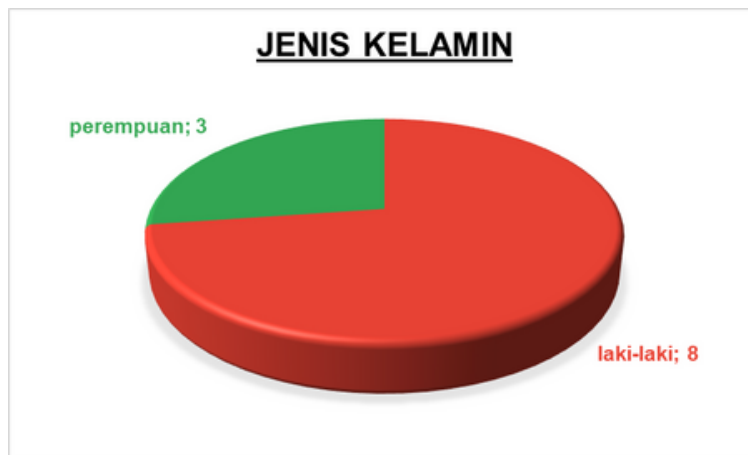
# PENGOLAHAN DATA RESPONDEN

## PROFILE RESPONDEN

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

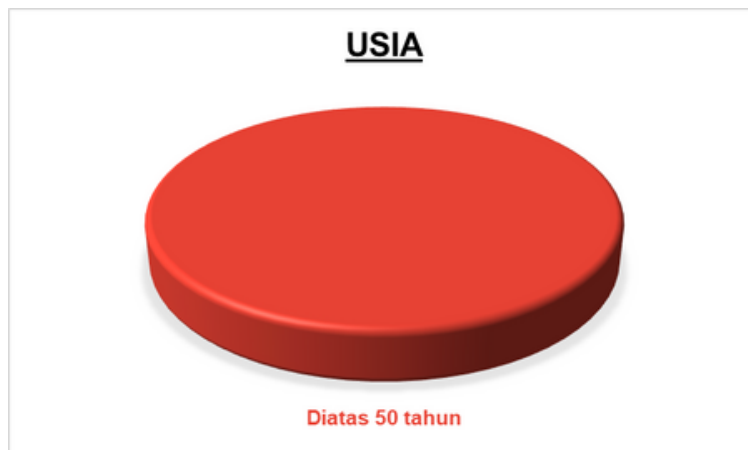
### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh, dari 11 responden yang mengisi kuesioner SKM, 8 responden berjenis kelamin **laki-laki** dan 3 responden berjenis kelamin **perempuan**.



### 2. Usia

Dari 11 responden, diketahui bahwa seluruh responden berusia diatas 50 tahun.

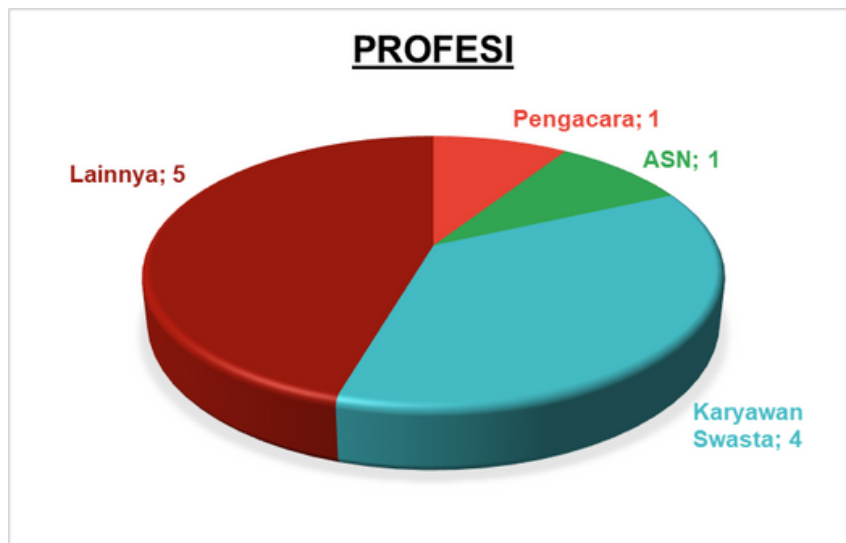




# **PROFILE RESPONDEN**

## **3. Pekerjaan/Profesi**

Berdasarkan data yang diperoleh, dari 11 responden yang mengisi kuesioner SKM, 1 responden bekerja sebagai pengacara, 1 responden bekerja sebagai ASN, 4 responden merupakan karyawan swasta, dan 5 responden memiliki profesi lain.



# UNSUR PERTANYAAN DALAM SURVEI IKM

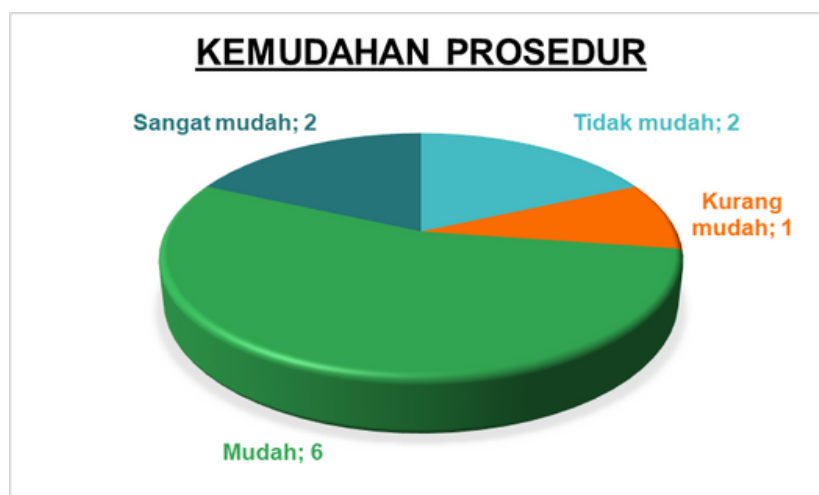
- Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi (kelengkapan informasi terkait syarat kelengkapan identitas, data dukung dll).

Diketahui bahwa **3 orang** berpendapat **Sangat Sesuai**, **6 orang** berpendapat **Sesuai**, dan **2 orang** berpendapat **Kurang Sesuai**.



- Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur dalam pelayanan.

Diketahui bahwa **2 orang** berpendapat **Sangat Mudah**, **6 orang** berpendapat **Mudah**, **1 orang** berpendapat **Kurang Mudah**, dan **2 orang** berpendapat **Tidak Mudah**.



# UNSUR PERTANYAAN DALAM SURVEI IKM

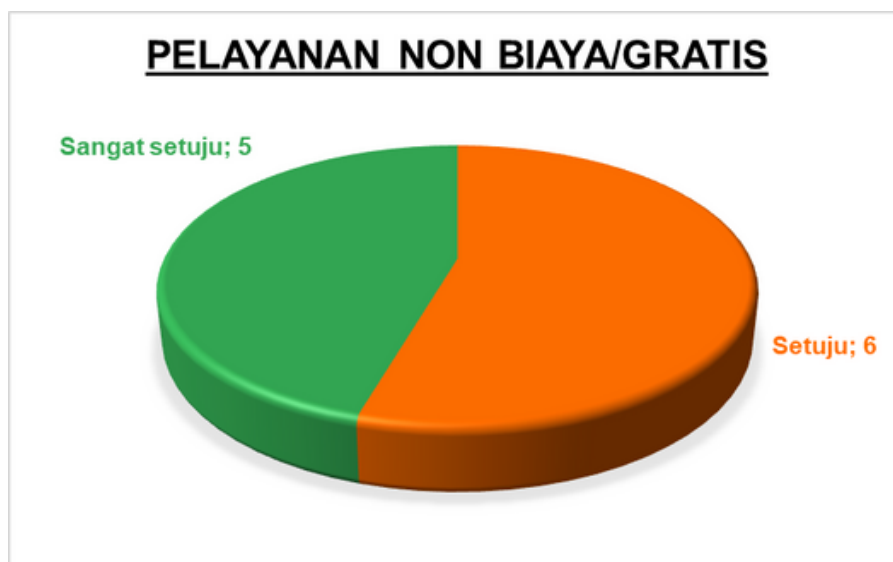
- Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.

Diketahui bahwa **4 orang** berpendapat **Sangat Sopan/Ramah** dan **7 orang** berpendapat **Sopan/Ramah**.



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

Diketahui bahwa **5 orang** berpendapat **Sangat Setuju** dan **6 orang** berpendapat **Setuju**.





# UNSUR PERTANYAAN DALAM SURVEI IKM

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam pelayanan.

Diketahui bahwa **1 orang** berpendapat **Sangat Cepat**, **5 orang** berpendapat **Cepat**, **2 orang** berpendapat **Kurang Cepat**, dan **3 orang** berpendapat **Tidak Cepat**.



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

Diketahui bahwa **2 orang** berpendapat **Sangat Kompeten**, **7 orang** berpendapat **Kompeten**, **1 orang** berpendapat **Kurang Kompeten**, dan **1 orang** berpendapat **Tidak Kompeten**.



# UNSUR PERTANYAAN DALAM SURVEI IKM

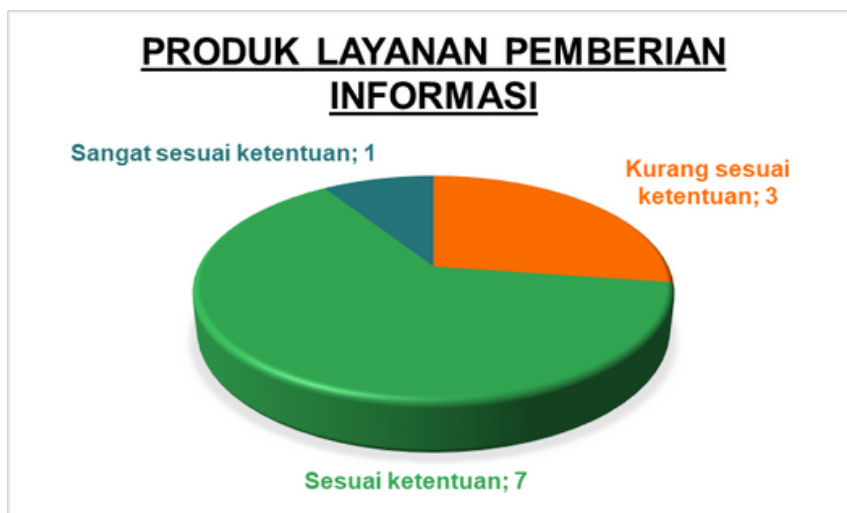
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan.

Diketahui bahwa **8 orang** berpendapat **Baik** dan **3 orang** berpendapat **Cukup**.



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

Diketahui bahwa **1 orang** berpendapat **Sangat Sesuai Ketentuan**, **7 orang** berpendapat **Sesuai Ketentuan**, dan **3 orang** yang berpendapat **Kurang Sesuai Ketentuan**.



# UNSUR PERTANYAAN DALAM SURVEI IKM

- Bagaimana pendapat Saudara tentang respons terhadap keluhan dalam pelayanan.

Diketahui bahwa **2 orang** berpendapat **Sangat Responsif**, **8 orang** berpendapat **Responsif**, dan **1 orang** berpendapat **Kurang Responsif**.





# Nilai Rata-Rata

## UNSUR IKM

---

Unsur Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan
Kesesuaian Persyaratan	3,09	B
Kemudahan Prosedur	2,73	C
Perilaku Petugas	3,36	B
Pelayanan Non Biaya/Gratis	3,45	B
Kecepatan Waktu	2,36	D
Kompetensi/Kemampuan Petugas	2,91	C
Kualitas Sarana Prasarana	2,73	C
Produk Layanan Pemberian Informasi	2,82	C
Respons Terhadap Keluhan	3,09	B

**Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa:**

Berdasarkan pengukuran, dari 9 unsur pelayanan, diperoleh skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **73,664**





# **BAB IV**

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

**SKM ASISTEN DEPUTI PENGADUAN MASYARAKAT**



# 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, nilai SKM yang didapat pada Semester I sebesar 73,664, mengalami penurunan, mengingat jumlah responden yang sangat sedikit dan kurang memenuhi jumlah sampel. Namun demikian, hal yang menjadi tantangan adalah pemahaman atas penanganan pengaduan masyarakat pada Asdep Dumas Kemensetneg yang berbeda dengan instansi lainnya. Penanganan pengaduan masyarakat oleh Asdep Dumas, secara prosedur penyelesaian permasalahan, secara mayoritas merupakan kewenangan penuh dari K/L/Instansi terkait, baik di tingkat pusat maupun daerah. Selain itu, beberapa permasalahan pengaduan masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan pertanahan dan hukum, umumnya membutuhkan waktu penyelesaian yang cukup lama, tergantung pada kompleksitas permasalahan yang disampaikan. Dalam hal ini diperlukan waktu untuk melakukan koordinasi dan tindak lanjut agar substansi aduan memperoleh penanganan dan penyelesaian secara komprehensif.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling **memuaskan** oleh responden/pengadu adalah **perilaku petugas dalam memberikan pelayanan** dan **pelayanan non biaya/gratis** dalam pemberian layanan, dengan **NRR 3,45 dan 3,36**. Hal tersebut dikarenakan Analis Dumas selalu berusaha memberikan tanggapan maupun informasi secara responsif dan tepat waktu kepada pengadu. Selain itu, Asdep Dumas Kemensetneg juga tidak memungut biaya sepeserpun kepada masyarakat pengadu.
3. Unsur pelayanan dengan nilai paling **rendah** adalah **kecepatan waktu**, dengan **NRR 2,36**. Hal ini dikarenakan mayoritas masyarakat masih menganggap bahwa setiap pengaduan yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dapat diselesaikan secara langsung. Seperti yang telah dijelaskan pada poin 1, hal ini pada dasarnya menunjukkan bahwa tingginya kepercayaan publik terhadap lembaga kepresidenan sebagai saluran aspirasi, namun di saat yang sama juga mencerminkan perlunya penguatan pemahaman publik mengenai batas kewenangan serta mekanisme koordinasi antar instansi dalam penyelesaian aduan.



# Kesimpulan

---

**Hal-hal yang mungkin mempengaruhi kepuasan responden adalah sebagai berikut:**

- Kemudahan dalam mengakses layanan Asdep Dumas. Dalam hal ini, Asdep Dumas telah mengedepankan layanan berbasis online (*WhatsApp* dan email), yang memudahkan masyarakat dalam melakukan *update* terkait informasi perkembangan pengaduan maupun melakukan pengiriman dokumen/data pendukung tambahan. Masyarakat pengadu tidak perlu datang langsung ke kantor Kementerian Sekretariat Negara.
- Pemberian layanan informasi kepada masyarakat pengadu yang tidak dipungut biaya.
- Kemudahan dan kenyamanan dalam menerima layanan pengaduan masyarakat
- 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. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana guna mendukung kelancaran proses layanan penanganan pengaduan masyarakat, terutama penyediaan sarana dan prasarana bagi masyarakat pengadu berkebutuhan khusus;
2. Perencanaan penambahan petugas pemberi layanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan;
3. Optimalisasi pembangunan sistem **Big Data Analytics (BDA)** untuk dapat mempermudah dan mempercepat proses penanganan aduan dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat;
4. Melakukan evaluasi berkala terhadap Standar Pelayanan yang dimiliki Asdep Pengaduan Masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan penanganan pengaduan masyarakat;
5. Dukungan pimpinan organisasi dalam upaya peningkatan kualitas internal pegawai selaku pemberi layanan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat;
6. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala dan menjadikan survei periode sebelumnya sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan, terutama perbaikan dalam hal **kecepatan waktu dalam pelayanan**.
7. Terkait tindak lanjut perbaikan layanan dalam hal **kecepatan waktu pelayanan**, kedepannya Asdep Dumas akan terus mendorong dan melakukan koordinasi dengan K/L/Instansi terkait yang berwenang dalam menyelesaikan permasalahan pengaduan, agar lebih responsif dalam memberikan tanggapan kepada pengadu. Selain itu, kami akan selalu memberikan informasi yang transparan kepada pengadu mengenai perkembangan penanganan terhadap surat aduan yang disampaikan, baik melalui tanggapan langsung, tanggapan melalui kanal *WhatsApp* Dumas, maupun pemberian form informasi kepada pengadu.

# Tindak Lanjut SKM

---

Survei Kepuasan Masyarakat yang digunakan oleh Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat merupakan media untuk memperoleh saran, masukan, serta penilaian yang komprehensif sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam menggunakan, mendapatkan, dan menilai kualitas pelayanan penanganan pengaduan.

Berdasarkan hasil penilaian SKM yang telah dilaksanakan, Asdep Pengaduan Masyarakat telah melakukan sejumlah tindak lanjut untuk perbaikan internal, antara lain:

1. Penambahan sarana dan prasarana inklusif bagi masyarakat pengadu berkebutuhan khusus, seperti penyediaan area parkir dan toilet khusus;
2. Penyusunan dan Implementasi e-SOP (Standar Operasional Prosedur berbasis elektronik) pada akhir tahun 2024;
3. Penguatan koordinasi dengan POLRI melalui pemberian akun Dumas Kemensetneg pada aplikasi Dumas Presisi, guna mempermudah korespondensi dalam pengiriman dan/atau penerimaan surat tindak lanjut penanganan dumas.

Diharapkan kedepannya, Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat tetap menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai instrumen evaluasi berkelanjutan, guna memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, memperkuat akuntabilitas publik, serta meningkatkan kualitas dan jumlah Sumber Daya Manusia yang proporsional di lingkungan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.





# Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat



## Kontak Informasi



WhatsApp Dumas  
**0813-1111-7426**



Website  
**[www.setneg.go.id](http://www.setneg.go.id)**



Alamat  
**Jl. Veteran III No. 9, Gambir,  
Jakarta Pusat 10110**



Email  
**[asdep.dumas@setneg.go.id](mailto:asdep.dumas@setneg.go.id)**