



Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

SEMESTER I - TAHUN 2026



**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. Berdasarkan 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, dijelaskan bahwa penyelenggara negara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu 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 adanya peningkatan kualitas mutu pelayanan penanganan pengaduan secara berkelanjutan yang dilakukan melalui berbagai bentuk pelibatan masyarakat, antara lain pelaksanaan forum rapat koordinasi penanganan pengaduan, kegiatan pemantauan dan evaluasi, penyusunan standar pelayanan, diskusi atau konsultasi dengan para pakar, serta kegiatan penyerapan aspirasi publik. Selain itu, Asdep Dumas secara periodik juga menyelenggarakan survei kepuasan kepada masyarakat, sebagai instrumen evaluatif terhadap persepsi masyarakat atas kualitas layanan yang diberikan.

Hasil SKM digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi penyedia layanan publik untuk kedepannya dapat melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, akuntabel, dan adaptif terhadap harapan serta 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 2026 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 bertujuan 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. Selain itu, SKM juga 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 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 yang diperoleh dari adanya 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 Deputi Pengaduan Masyarakat ataupun secara manual melalui kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat yang menerima manfaat layanan pengaduan masyarakat. Adapun total responden yang melakukan pengisian SKM sejumlah **37 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 dari bulan Januari s.d. Juni 2026. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan oleh Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.

Jumlah responden yang melakukan pengisian SKM mengalami peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, seiring dengan upaya Asdep Dumas dalam menyebarkan kuesioner secara masif kepada pengguna layanan, baik secara langsung kepada pengadu yang datang maupun melalui **WhatsApp**.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara, melalui survei yang dilakukan, Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat selalu berupaya untuk mendapatkan responden sebanyak mungkin guna memperoleh masukan dari masyarakat/pengadu terkait dengan pelayanan yang diberikan. Koordinasi dan kolaborasi dengan instansi/lembaga terkait juga dilakukan secara intens guna mendukung pemberian layanan kepada masyarakat.

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	NILAI INTERVAL KONVERSI	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

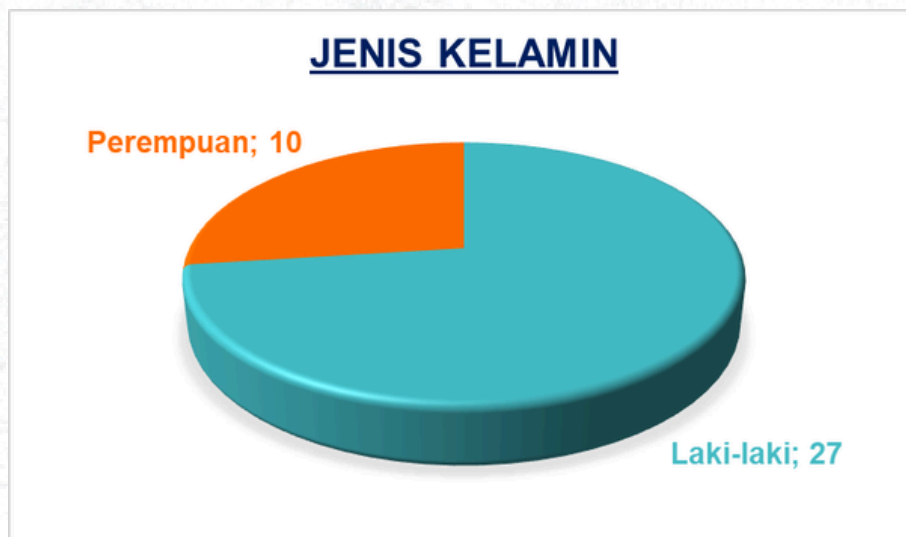
PENGOLAHAN DATA RESPONDEN

PROFILE RESPONDEN

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

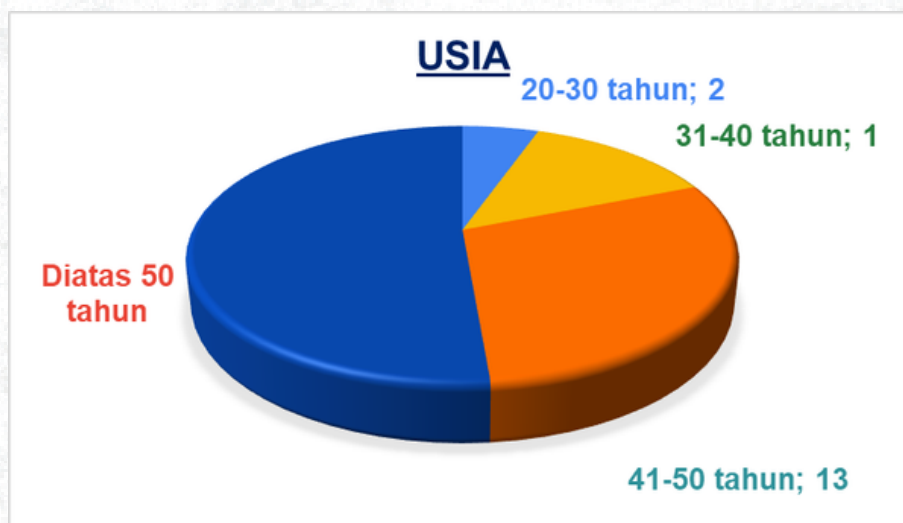
1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh, dari 37 responden yang mengisi kuesioner SKM, 27 responden berjenis kelamin **laki-laki** dan 10 responden berjenis kelamin **perempuan**.



2. Usia

Dari 37 responden, diketahui bahwa **2 responden** berusia **20-30 tahun**, **5 responden** berusia **31-40 tahun**, **11 responden** berusia **41-50 tahun**, dan **19 responden** berusia **diatas 50 tahun**.

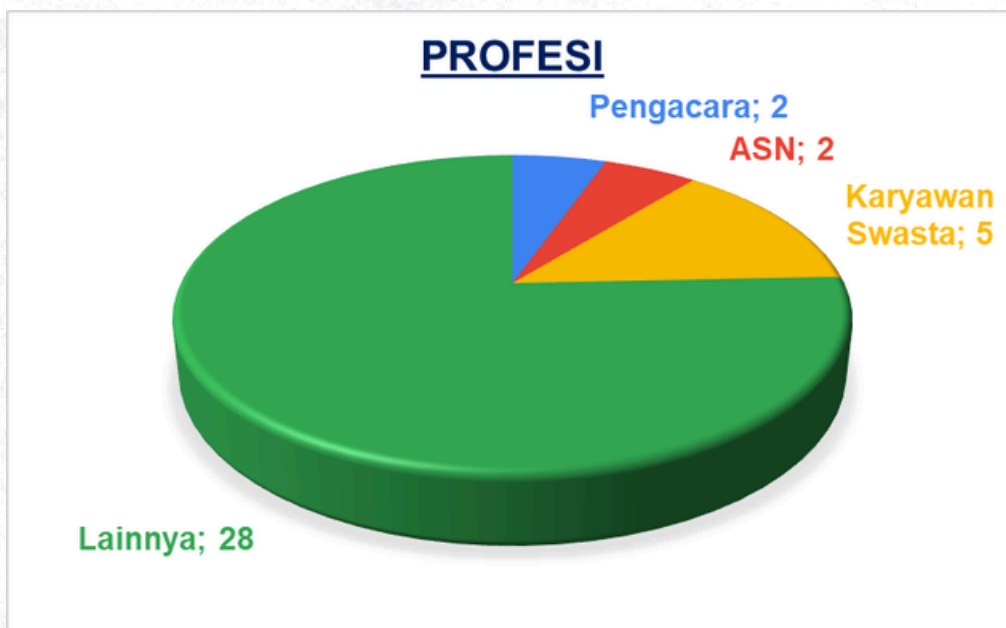


PENGOLAHAN DATA RESPONDEN

PROFILE RESPONDEN

3. Pekerjaan/Profesi

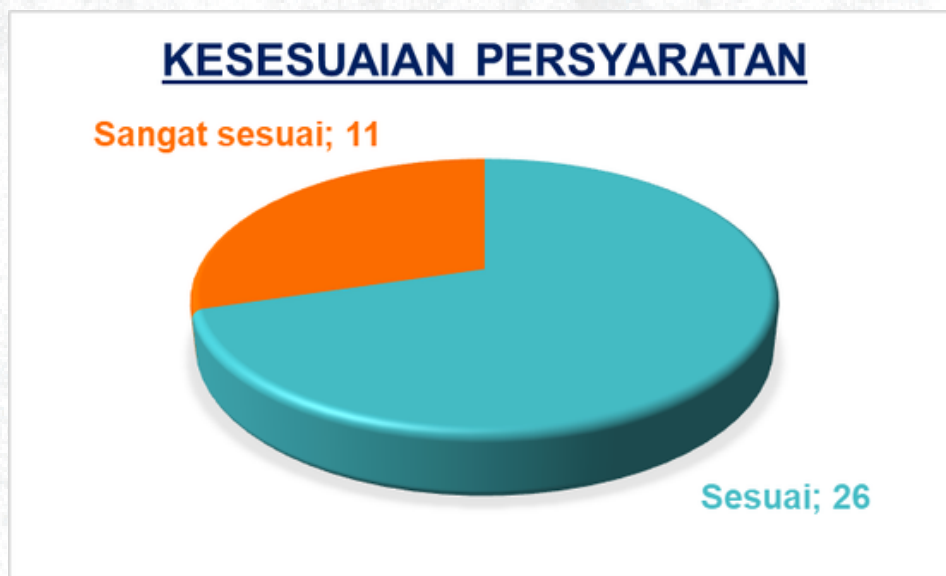
Berdasarkan data yang diperoleh, dari 37 responden yang mengisi kuesioner SKM, **2 responden** bekerja sebagai **pengacara**, **2 responden** bekerja sebagai **ASN**, **5 responden** merupakan **karyawan swasta**, dan **28 responden** memiliki **profesi lain**.



Unsur Pertanyaan Dalam Survei SKM

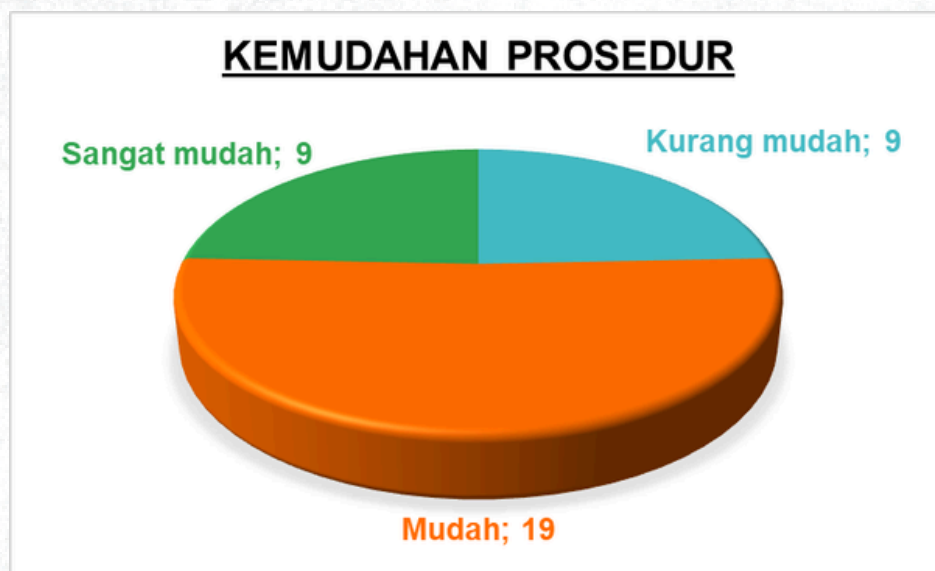
- Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi (kelengkapan informasi terkait syarat kelengkapan identitas, data dukung dll).

Diketahui bahwa **11 orang** berpendapat **Sangat Sesuai** dan **26 orang** berpendapat **Sesuai**.



- Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur dalam pelayanan.

Diketahui bahwa **9 orang** berpendapat **Sangat Mudah**, **19 orang** berpendapat **Mudah**, dan **9 orang** berpendapat **Kurang Mudah**.



Unsur Pertanyaan Dalam Survei SKM

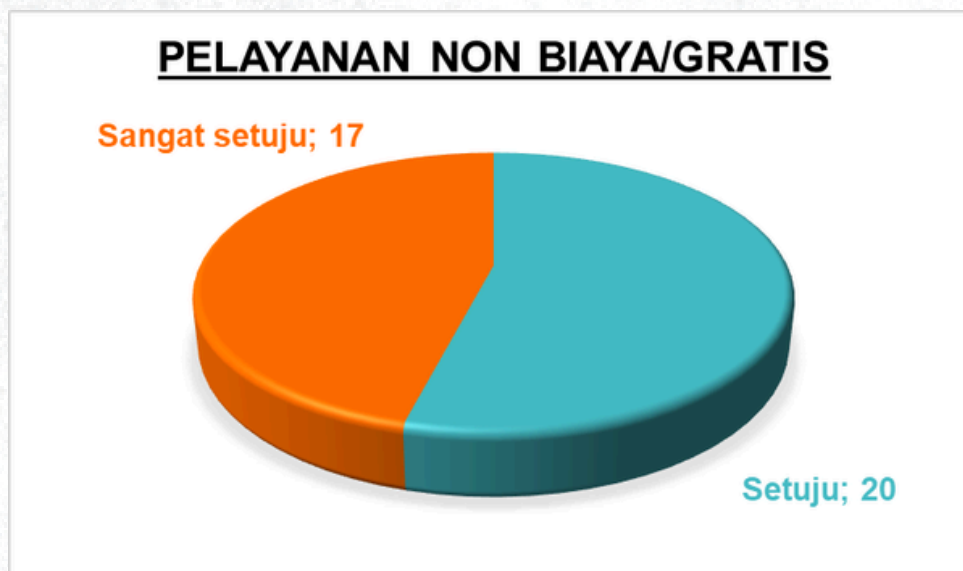
- Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.

Diketahui bahwa **13 orang** berpendapat **Sangat Sopan/Ramah** dan **24 orang** berpendapat **Sopan/Ramah**.



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

Diketahui bahwa **17 orang** berpendapat **Sangat Setuju** dan **20 orang** berpendapat **Setuju**.



Unsur Pertanyaan Dalam Survei SKM

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam pelayanan.

Diketahui bahwa **6 orang** berpendapat **Sangat Cepat**, **19 orang** berpendapat **Cepat**, dan **12 orang** berpendapat **Kurang Cepat**.



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

Diketahui bahwa **13 orang** berpendapat **Sangat Kompeten**, **16 orang** berpendapat **Kompeten**, dan **8 orang** berpendapat **Kurang Kompeten**.



Unsur Pertanyaan Dalam Survei SKM

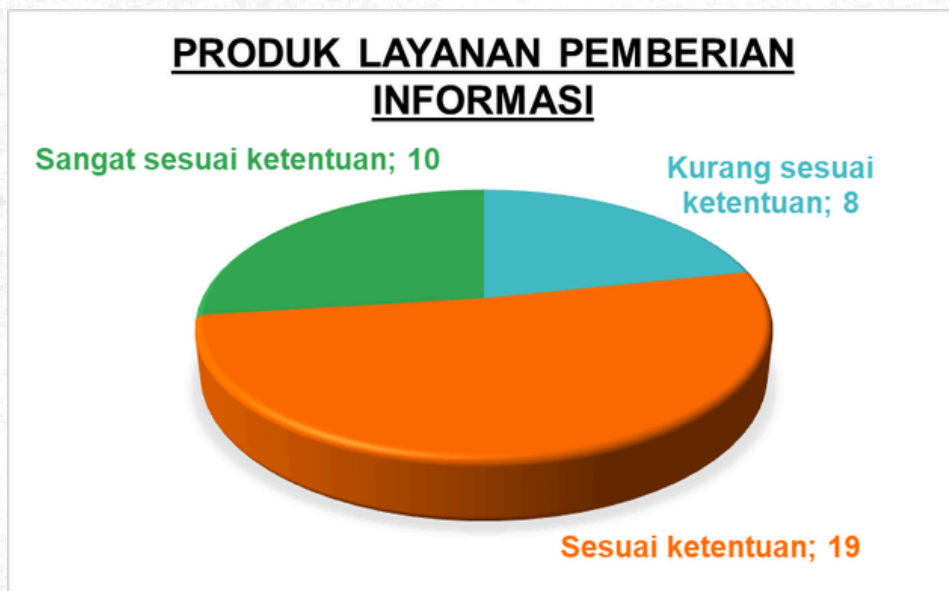
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan.

Diketahui bahwa **6 orang** berpendapat **Sangat Baik**, **21 orang** berpendapat **Baik**, dan **10 orang** berpendapat **Cukup**.



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

Diketahui bahwa **10 orang** berpendapat **Sangat Sesuai Ketentuan**, **19 orang** berpendapat **Sesuai Ketentuan**, dan **8 orang** yang berpendapat **Kurang Sesuai Ketentuan**.



Unsur Pertanyaan Dalam Survei SKM

- Bagaimana pendapat Saudara tentang respons terhadap keluhan dalam pelayanan.

Diketahui bahwa **10 orang** berpendapat **Sangat Responsif**, **18 orang** berpendapat **Responsif**, dan **9 orang** berpendapat **Kurang Responsif**.



Nilai Rata-Rata

UNSUR IKM

Unsur Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan
Kesesuaian Persyaratan	3,22	B
Kemudahan Prosedur	3,00	C
Perilaku Petugas	3,32	B
Pelayanan Non Biaya/Gratis	3,46	B
Kecepatan Waktu	2,84	C
Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,14	B
Kualitas Sarana Prasarana	2,89	C
Produk Layanan Pemberian Informasi	3,05	C
Respons Terhadap Keluhan	3,03	C

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa:

Berdasarkan pengukuran, dari 9 unsur pelayanan, diperoleh skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **77,550 (B)**



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 **77,550 (B)**, mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Faktor yang mempengaruhi kenaikan nilai adalah jumlah responden yang meningkat menjadi 37 responden. Selain itu adanya peningkatan persepsi masyarakat terkait kompetensi dan/atau kemampuan petugas pemberi layanan. Hal ini menunjukkan komitmen 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** dan **Perilaku Petugas** dalam pemberian layanan, dengan masing-masing **NRR** sebesar **3,46** dan **3,32**. Dalam hal ini Analisis Dumas selalu berusaha membantu pengadu dan memberikan informasi yang jelas, lengkap, responsif, serta komprehensif tanpa adanya pungutan biaya sepeserpun.
3. Unsur pelayanan dengan nilai paling **rendah** adalah **Kecepatan Waktu**, dengan **NRR 2,84**. Hal ini dikarenakan masyarakat memiliki ekspektasi bahwa pengaduan yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dapat diselesaikan secara langsung dan cepat. Ekspektasi tersebut menunjukkan tingginya kepercayaan publik terhadap Lembaga Kepresidenan sebagai saluran aspirasi, namun perlu adanya pemahaman publik mengenai batas kewenangan serta mekanisme koordinasi antar instansi dalam penyelesaian aduan.

REKOMENDASI

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

1. Penguatan SDM Asdep Dumas melalui perencanaan penambahan personil pemberi layanan khusus guna meningkatkan kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan dan pengembangan kompetensi pegawai melalui pelatihan teknis, pelayanan publik, serta pemahaman substansi pengaduan;
2. Optimalisasi teknologi dan sistem informasi melalui pembangunan sistem **Big Data Analytics (BDA)** untuk dapat mempermudah dan mempercepat proses penanganan aduan dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat;
3. Dukungan pimpinan organisasi dalam upaya peningkatan kualitas internal pegawai selaku pemberi layanan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat;
4. Melakukan evaluasi berkala terhadap Standar Pelayanan yang dimiliki Asdep Pengaduan Masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan penanganan pengaduan masyarakat;
5. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala (dua kali dalam setahun) dan menjadikan hasil survei periode sebelumnya sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan, terutama perbaikan dalam hal **kecepatan waktu pelayanan**.
6. 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, Asdep Dumas 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 formulir informasi kepada pengadu, sehingga pengadu memperoleh perkembangan informasi yang akurat, tepat waktu, dan mudah dipahami.

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, Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat telah melakukan sejumlah tindak lanjut untuk perbaikan internal, antara lain:

1. Penguatan koordinasi dengan POLRI melalui akun Dumas Kemensetneg pada aplikasi Dumas Presisi, guna mempermudah korespondensi dalam pengiriman dan/atau penerimaan surat tindak lanjut penanganan dumas.
2. Peningkatan kerja sama dengan BGN melalui MoU Focal Point dalam rangka penanganan pengaduan terkait dengan pengaduan MBG
3. Pembuatan barcode Formulir SKM untuk menjangkau responden yang lebih luas

Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat 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



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



Email
asdep.dumas@setneg.go.id