

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA JASA)
DEWAN KETAHANAN NASIONAL
SEKRETARIAT JENDERAL**



**KETUA BIDANG PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
REFORMASI DAN BIROKRASI SETJEN WANTANNAS TAHUN 2021 T.W IV**

DAFTAR ISI

1. Pendahuluan.....	2
2. Dasar Hukum.....	3
3. Maksud dan Tujuan.....	3
4. Sasaran.....	3
5. Waktu danTempat.....	4
6. Metode Pengolahan Data.....	5
7. Hasil Survei.....	10
8. Rekomendasi.....	12
9. Kesimpulan.....	13

LAPORAN HASIL SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA JASA)
DI SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN KETAHANAN NASIONAL
TAHUN 2021 T.W IV

1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada pengguna layanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, dalam hal ini para stakeholder Setjen Wantannas dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelaksanaan survei IKM dilaksanakan secara berkala setiap 1 (satu) tahun sekali oleh Tim Reformasi Birokrasi Setjen Wantannas yang merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei IKM dapat menggunakan metode dan teknik survei

yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa di Setjen Wantannas. Berdasarkan hal tersebut, Setjen Wantannas melaksanakan survei IKM dalam rangka implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Dasar Hukum

- a) Keputusan Presiden Nomor 101 Tahun 1999 tentang Dewan Ketahanan Nasional dan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;
- b) Keputusan Menteri Pendayadunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- c) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- d) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
- e) Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor Kep-52/Sesjen/VIII/2013 tentang Standar Pelayanan Unit Kerja di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional;
- f) Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Nomor Kep-38/Sesjen/V/2014 tentang SOP Tata Cara Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

3. Maksud dan Tujuan

Survei IKM (pengguna jasa Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional)

dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja pelayanan di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Tujuan dari Survey Kepuasan Masyarakat Layanan di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional antara lain:

- a) Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional
- b) Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c) Untuk mengukur sejauh mana kualitas penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

4. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui pemberian saran dan pendapat.
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik.
- e) Mendorong adanya panduan dalam penataan system, mekanisme dan

prosedur pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan dapat lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasil guna.

5. Waktu dan Tempat

Kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat di laksanakan di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional umumnya.

Jangka Waktu dan jadwal Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat layanan perpustakaan tahun 2021 TW.IV ini dilaksanakan selama 2 bulan terhitung dari bulan Agustus - September 2021.

6. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 15 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{15} = 0,067$$

Untuk memperoleh nilai IKM Unit Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.															
2.															
3.															
dst.															
Jml Nilai per unsur															
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang Terisi*)															
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,067**)															

- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 15 (lima belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

CONTOH PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAMASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Keterangan:

- U1 s.d. U15

- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : IKM Unit pelayanan X 25

Berdasarkan hasil penghitungan IKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,067.

Tabel 1. Nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur/alur koordinasi?	2.82
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan instruksi dalam penyelenggaraan koordinasi?	2.84
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kejelasan jadwal pelaksanaan koordinasi?	2.92
4	Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu waktu pelaksanaan koordinasi sesuai dengan jadwal yang ditentukan?	2.81
5	Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu rumusan hasil	2.85

	koordinasi sesuai dengan tujuan dilakukan koordinasi?	
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kecepatan petugas secara umum dalam merespon kondisi yang mendorong perlunya koordinasi?	2.86
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai keahlian petugas dalam pemenuhan keperluan peserta koordinasi?	2.89
8	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah petugas pada unit koordinasi ini bersikap jujur atau bertanggung jawab?	2.90
9	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah petugas pada unit koordinasi ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif?	2.92
10	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah petugas memberikan pelayanan koordinasi sesuai prosedur sehingga tidak mengindikasikan kecurangan?	2.96
11	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah petugas tidak menerima pemberian hadiah imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku?	2.96
12	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli)?	2.98
13	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah tidak terdapat praktik percaloan/perantara/biro jasa pada unit koordinasi ini?	2.94

14	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kenyamanan sarana dan prasaran pendukung pada unit penyelenggaraan koordinasi ini?	2.86
15	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai penanganan pengaduan pada unit koordinasi ini?	2.78

M

aka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(2.82 \times 0,067) + (2.84 \times 0,067) + (2.92 \times 0,067) + (2.81 \times 0,067) + (2.85 \times 0,067) + (2.86 \times 0,067) + (2.89 \times 0,067) + (2.90 \times 0,067) + (2.92 \times 0,067) + (2.96 \times 0,067) + (2.96 \times 0,067) + (2.98 \times 0,067) + (2.94 \times 0,067) + (2.86 \times 0,067) + (2.78 \times 0,067) = 2.90$ (**Nilai Indeks**)

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2.90 \times 25 =$ **72.51**
- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

7. Hasil Survei

Dari hasil Survei IKM yang telah dilaksanakan pada tanggal 14 Juni 2021 – 31 Agustus 2021.

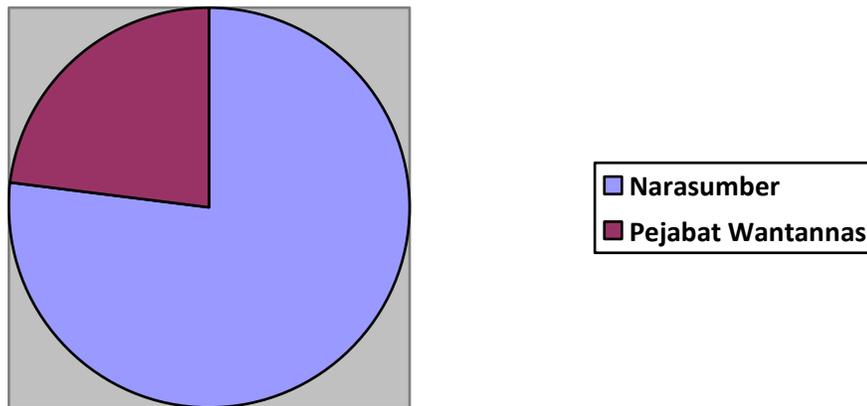
didapatkan hasil sebagai berikut:

➤ **Jumlah Responden Total IKM Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional**

Responden Survei IKM (pengguna jasa) ini adalah sebanyak 170 orang atau **62.2%** dari jumlah total responden dari pihak Narasumber dan Pejabat di Setjen Wantannas sebanyak 273. Dari jumlah 170 responden terkumpul kuesioner dari Narasumber sebesar 77.05% atau 131 orang, dan Pejabat Setjen Wantannas

sebesar 22.95% atau 39 orang.

Adapun grafik jumlah persentase responden terlampir.



Gambar 1. Grafik jumlah persentase Responden IKM Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional Setjen Wantannas

➤ **Hasil Survei IKM bidang jasa layanan umum Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional total per unsur layanan**

Dari keseluruhan kuisisioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan hasil nilai IKM total bidang jasa layanan umum Setjen Wantannas sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil IKM Total Jasa Layanan Umum Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Kemudahan prosedur pelayanan	2.82	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	2.84	B
3	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal	2.92	B

	pelayanan		
4	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan	2.81	B
5	Kesesuaian jadwal & jenis pelayanan	2.85	B
6	Kecepatan pelayanan	2.86	B
7	Kemampuan tenaga kependidikan	2.89	B
8	Tanggung jawab tenaga kependidikan	2.90	B
9	Kesopanan & keramahan tenaga kependidikan	2.92	B
10	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan kejelasan petugas jenis pelayanan	2.96	B
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	2.96	B
12	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	2.98	B
13	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	2.94	B
14	Kenyamanan sarana dan prasarana	2.86	B
15	Kenyamanan sarana dan prasarana	2.78	B
Nilai Indeks Kepuasan adalah : 2.90			
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar : 2.90 x 25 = 72.51			
Mutu Pelayanan : B			
Kinerja Unit Pelayanan BAIK			

8. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional, hendaknya perlu meningkatkan pelayanannya disemua

ruang lingkup pelayanan terutama :

- a. Agar seluruh jajaran Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional dalam memberikan pelayanan lebih ramah dan murah senyum.
- b. Agar petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu.
- c. Infrastruktur (sarana) Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional agar ditingkatkan terutama ketersediaan kotak saran atau kotak pengaduan di masing-masing unit kerja.
- d. Agar Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional menerapkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam konteks ketersediaan informasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengunduh informasi berupa dokumen.

9. Kesimpulan

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa) di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional dan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan di Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.

Jakarta, 26 Desember 2021
Ketua Bidang Peningkatan Kualitas
Pelayanan Publik RB Sekretariat
Jenderal Dewan Ketahanan Nasional