

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PADA LAYANAN ADMINISTRASI**  
**PERJALANAN DINAS LUAR NEGERI TAHUN 2022**

**BIRO KERJA SAMA TEKNIK LUAR NEGERI**  
**KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA**  
**JAKARTA**  
**2022**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT atas Rahmat, Nikmat dan Perkenan-Nya, sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan izin Perjalanan Dinas Luar Negeri pada unit Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri Tahun 2022 dapat kami selesaikan.

Laporan SKM ini sebagai wujud evaluasi kami sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam hal memberikan layanan perizinan administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri (PDLN) 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.

Kami sampaikan terima kasih kepada seluruh masyarakat terutama kepada para responden atas partisipasinya dalam memberikan penilaian, saran dan masukan selama penyusunan laporan SKM ini. Semoga kegiatan SKM ini memberikan kemanfaatan bagi kami selaku penyelenggara pelayanan publik untuk lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Jakarta, September 2022

Kepala Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri,

Noviyanti

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebagaimana diamanatkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu Kementerian Sekretariat Negara, sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik berkomitmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Tertuang dalam Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2020 bahwa

Guna mewujudkan hal tersebut maka dilaksanakanlah kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan SKM ini dilaksanakan oleh unit pelayanan publik, Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri dimana salah satu tugasnya adalah memberikan layanan administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri.

### **B. Tujuan**

Kegiatan SKM dilaksanakan guna melaksanakan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam upaya melakukan perbaikan pelayanan publik sekaligus untuk mengetahui secara objektif bagaimana tanggapan pengguna dan/atau penerima layanan administrasi PDLN atas layanan yang diberikan oleh Biro KTLN.

### **C. Metode**

Dalam melaksanakan kegiatan SKM, dengan merujuk ketentuan sebagaimana tertuang pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Responden dalam SKM adalah penerima pelayanan publik yakni seluruh personal in charge pada masing-masing Kementerian/ Lembaga termasuk juga masyarakat penerima layanan.

#### **D. Jadwal Pelaksanaan SKM**

Kegiatan SKM pada unit Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri dilaksanakan melalui online melalui link dan dilaksanakan mulai tanggal 16 s.d. 23 September 2022.

## BAB II

### ANALISIS

#### A. Data Responden

Kegiatan SKM dilakukan secara online melalui link <https://s.setneg.go.id/skm> pada tanggal 16 s.d. 23 September 2022. Metode yang dilakukan adalah dengan menyebarluaskan link SKM kepada pengguna layanan melalui media whatsapp dan email dan dari kegiatan tersebut terdapat sejumlah 105 responden PIC aplikasi SIMPEL dan penerima layanan yang berpartisipasi. Dapat diinformasikan ke 105 responden dimaksud adalah sebagaimana tertera dalam tabel di bawah ini.

**Tabel Responden SKM**

1.	Kemendikbudristek	15.	ISI Padangpanjang
2.	LLDikti Wilayah VIII	16.	Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan
3.	Institut Teknologi Bandung	17.	Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kemendikbud
4.	Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta	18.	SEAMOLEC
5.	Universitas Tanjungpura	19.	Universitas Negeri Padang
6.	Setditjen GTK	20.	Politeknik Negeri Batam
7.	Universitas Brawijaya	21.	Kemlu
8.	Universitas Nusa Cendana	22.	Universitas Jember
9.	Politeknik Negeri Bali	23.	Universitas Tidar
10.	universitas mulawarman	24.	Ditjen diktiristek, kemdikbudristek
11.	Sekretariat Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan	25.	Universitas Udayana
12.	Universitas sulawesi barat	26.	Kementerian Dalam Negeri
13.	Kementerian Komunikasi dan Informatika	27.	Universitas Terbuka
14.	Institut Seni Indonesia Surakarta	28.	Kementerian Komunikasi dan Informatika

29.	LPP Radio Republik Indonesia
30.	Kementerian PUPR
31.	Kementerian investasi/BKPM
32.	Universitas Malikussaleh
33.	Bpjs ketenagakerjaan
34.	Kementerian BUMN
35.	LLDikti Wilayah I Sumut
36.	Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian
37.	Bappenas
38.	Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN)
39.	LLDikti Wilayah 7
40.	Universitas Bangka Belitung
41.	Universitas Andalas
42.	LLDIKTI Wilayah XVI
43.	LLDIKTI Wilayah XIII
44.	LLDIKTI wilayah XI
45.	Universitas Diponegoro
46.	Institut Seni Budaya Indonesia Bandung
47.	Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah XV
48.	Universitas Sebelas Maret
49.	Universitas Gadjah Mada
50.	Universitas Negeri Malang (UM)
51.	Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
52.	Universitas Mataram
53.	Universitas Teuku Umar
54.	Universitas Jember
55.	Politeknik Manufaktur Bandung
56.	Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II
57.	Universitas Airlangga
58.	Universitas Udayana

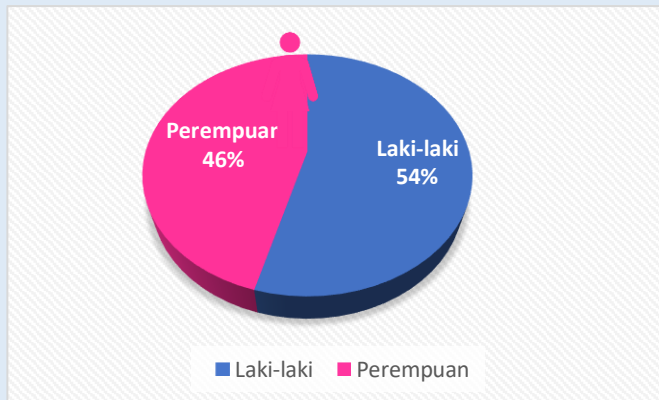
59.	Universitas Airlangga
60.	LLDIKTI Wilayah IX
61.	Universitas Riau
62.	Universitas Negeri Yogyakarta
63.	Universitas negeri semarang
64.	Universitas Nusa Cendana
65.	Universitas Tadulako
66.	Universitas Lambung Mangkurat
67.	Universitas Udayana
68.	Universitas Pendidikan Indonesia
69.	Kemdikbudristek
70.	ULM
71.	Institut Teknologi Kalimantan
72.	Universitas Hasanuddin
73.	LLDIKTI WILAYAH V YOGYAKARTA
74.	Kemenkumham
75.	Setjen DPR RI
76.	Universitas Andalas
77.	Universitas Negeri Jakarta
78.	Mafruhin
79.	LLDIKTI XI
80.	Hendro Widhiarto
81.	Ditjen PAUD, Dikdas dan Dikmen
82.	Kemenpora
83.	Yudi harsono
84.	Kementerian Ketenagakerjaan
85.	Institut Teknologi Sumatera
86.	Badan Keamanan Laut RI
87.	Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IV
88.	Kemendikbud Ristekdikti
89.	Kemnaker
90.	Bagian kerjasama Setda Kota Jambi

91.	Kementerian Dalam Negeri
92.	Biro Pemerintahan Setda Prov. Kep. Babel
93.	Kementerian Dalam Negeri
94.	BIRO PEMERINTAHAN DAN KESRA
95.	Sekretariat Daerah Prov. Kaltim
96.	Biro Pemerintahan, Otda dan Kerjasama Setda Provinsi Jawa Tengah
97.	Gita Dara Valentine.H
98.	Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Barat
99.	Biro Pemerintahan Setda Provinsi Kalimantan Barat

100.	Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Setda Prov. Sulsel
101.	BIRO TATA PEMERINTAHAN DAN OTSUS SETDA PROV PAPUA
102.	Biro Pemerintahan dan Kesra Sekretariat Daerah Provinsi Bengkulu
103.	Biro Pemerintahan setda Prov.NTT
104.	Kementerian Sekretariat Negara
105.	TVRI

## B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

### PROFIL RESPONDEN



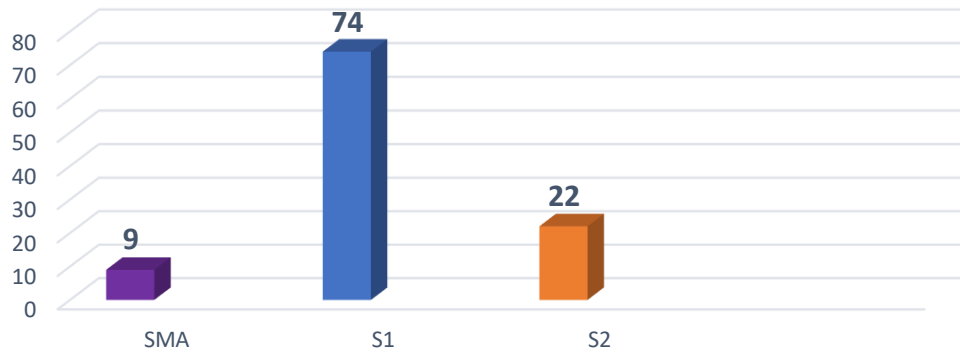
**57 orang**

**48 orang**

**rata rata usia responden 37**

**Tahun**

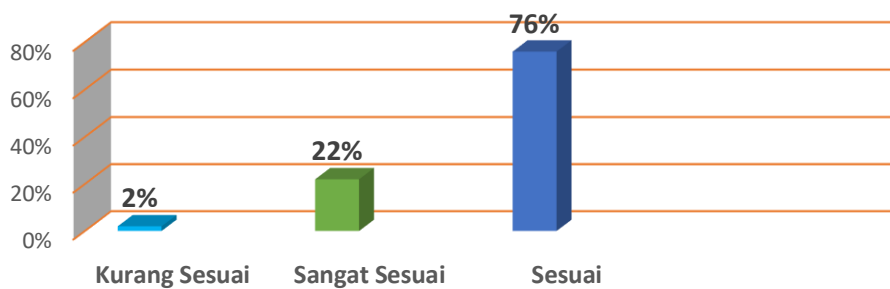
## PENDIDIKAN



## PERTANYAAN SURVEI

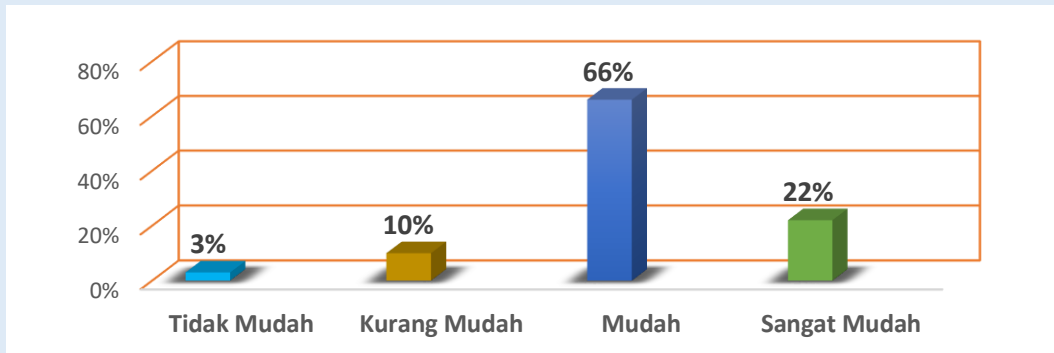
- 1) Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

Kategori	Respon Responden
Tidak sesuai	-
Kurang sesuai	2
Sesuai	80
Sangat sesuai	23



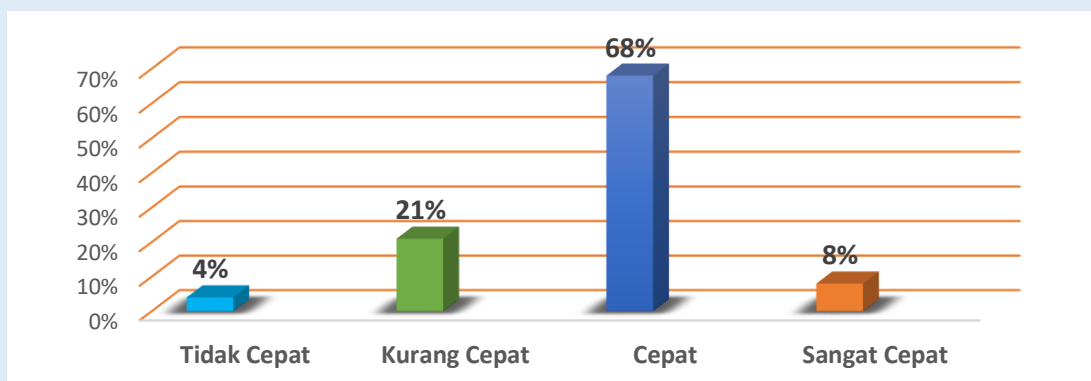


2) Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini



Kategori	Respon Responden
Tidak mudah	3
Kurang mudah	10
Mudah	69
Sangat Mudah	23

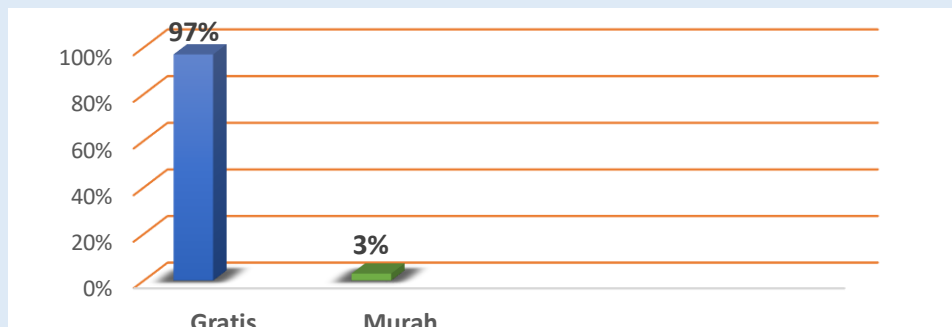
3) Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan



Kategori	Respon Responden
Tidak Cepat	4
Kurang Cepat	22
Cepat	71
Sangat Cepat	8

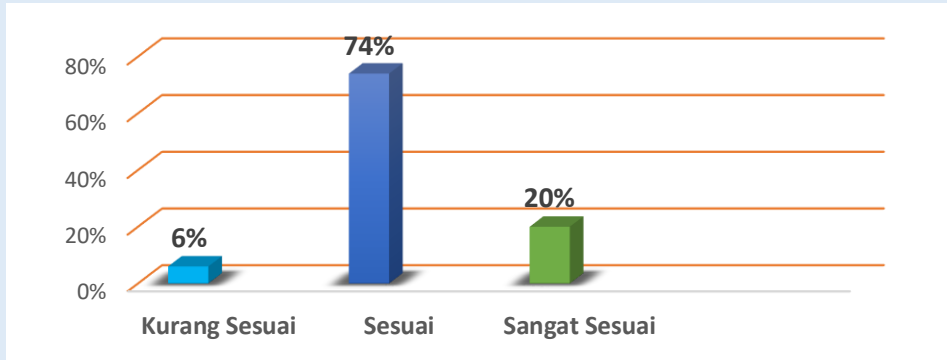
4) Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan

Kategori	Respon Responden
Sangat Mahal	-
Cukup Mahal	-
Murah	3
Gratis	102



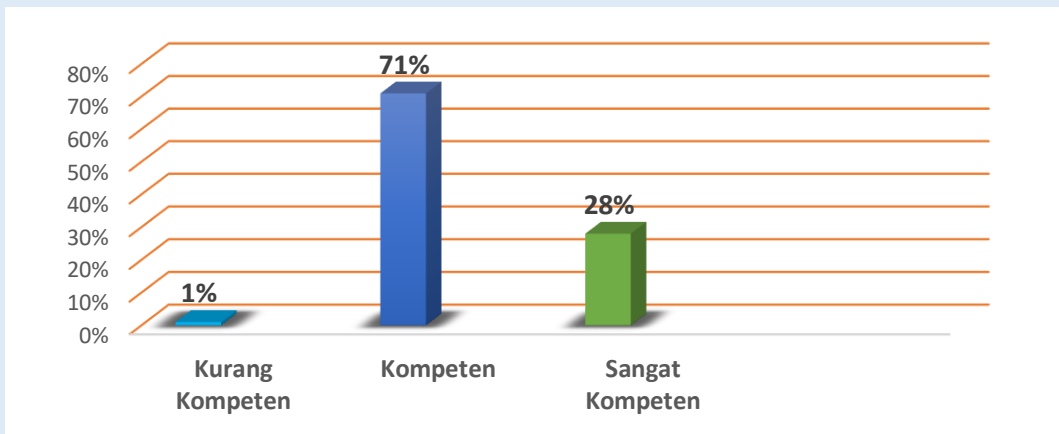
5) Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Kategori	Respon Responden
Tidak Sesuai	-
Kurang Sesuai	6
Sesuai	78
Sangat Sesuai	21



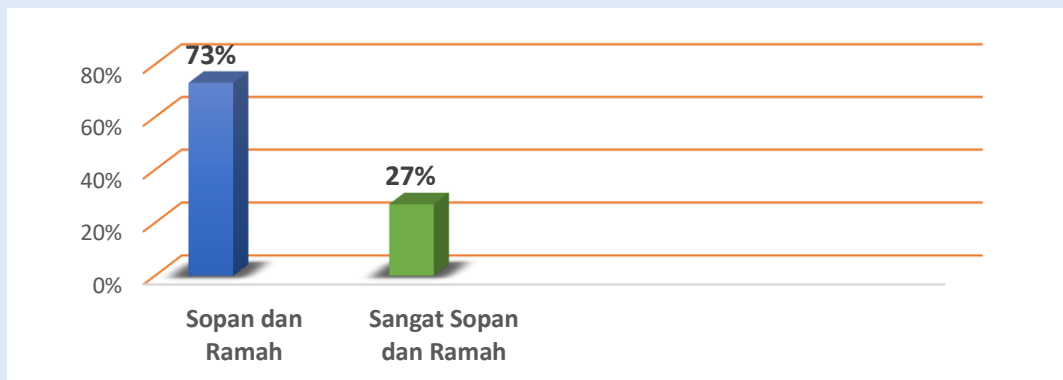
6) Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan

Kategori	Respon Responden
Tidak Kompeten	-
Kurang Kompeten	1
Kompeten	75
Sangat Kompeten	29



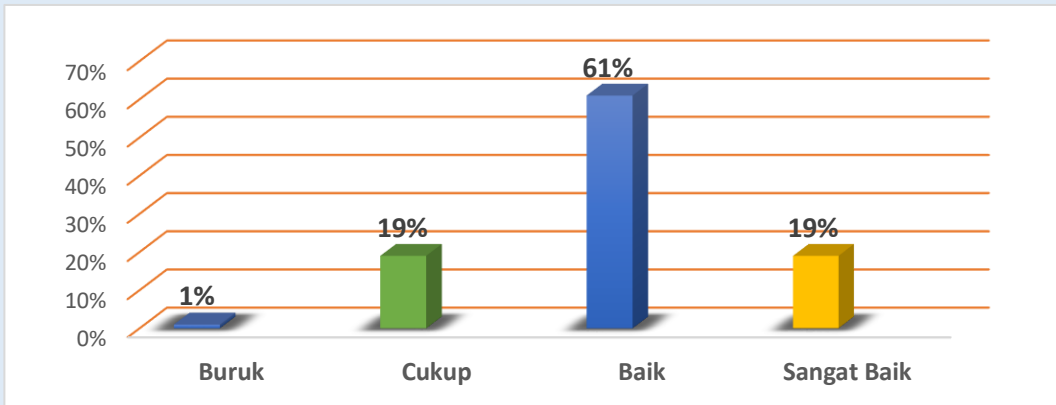
7) Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Kategori	Respon Responden
Tidak Sopan dan Ramah	-
Kurang Sopan dan Ramah	-
Sopan dan Ramah	77
Sangat Sopan dan Ramah	28



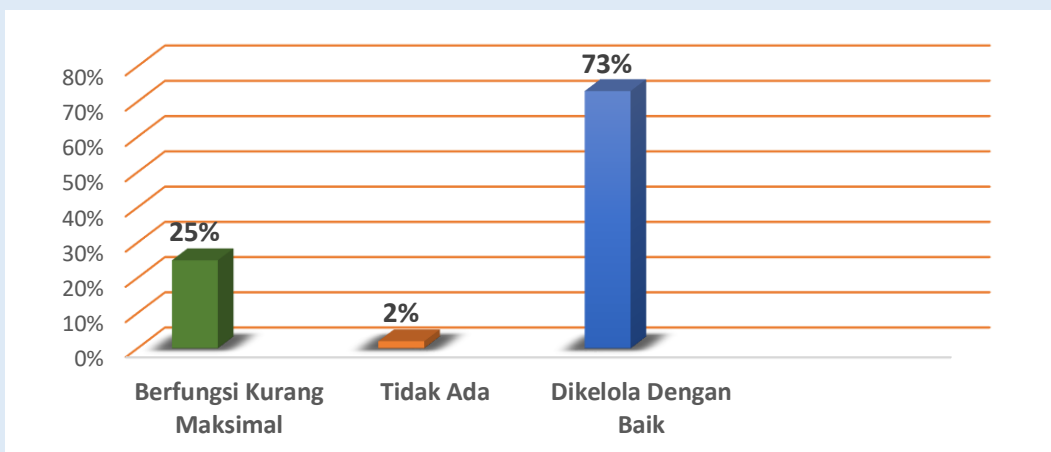
8) Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Kategori	Respon Responden
Buruk	1
Cukup	20
Baik	64
Sangat Baik	20



9) Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Kategori	Respon Responden
Tidak Ada	2
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	-
Berfungsi Kurang Maksima	26
Dikelola Dengan Baik	77



Berdasarkan hasil SKM dapat disampaikan nilai rata-rata setiap unsur dalam 9 (sembilan) unsur tersebut sebagaimana tabel dibawah ini.

**Tabel rekapitulasi 9 (sembilan) unsur SKM**

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-rata unsur	Nilai rata-rata unsur tertimbang	kategori
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	3.18	0.35	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.97	0.33	Kurang Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2.58	0.28	Kurang Baik
U4	Biaya/ Tarif	3.97	0.44	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Produk, spesifikasi Jenis Pelayanan	3.08	0.34	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.27	0.36	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.27	0.36	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	2.98	0.33	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.69	0.41	Sangat Baik
Nilai Indeks		3.19		
Nilai IKM		79,75		
Mutu Pelayanan		BAIK		

**TABEL BENTUK MUTU LAYANAN**  
**FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**PADA BIRO KERJA SAMA TEKNIK LUAR NEGERI**  
**KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA**  
**SEPTEMBER 2022**

<b>NILAI IKM</b>	<b>NAMA LAYANAN: IZIN ADMINISTRASI PERJALANAN DINAS LUAR NEGERI</b>
<h1>79,75</h1>	<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 105 ORANG JENIS KELAMIN : L= 57 ORANG &amp; P=48 ORANG PENDIDIKAN SD: - SMP : - SMA : 9 orang DIPLOMA: - orang S1 : 74 S2 : 22 S3 : - PERIODE SURVEI: September 2022</p>

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN**  
**MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS**  
**MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

### C. Deskripsi Hasil SKM

Merujuk hasil SKM pada periode Januari-September 2022, menunjukkan bahwa pengguna layanan mempersepsikan **“Sangat Baik”** unsur **biaya/tarif** dengan nilai rata-rata unsur sebesar **3,97**, dimana biaya ini menjadi komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu nilai rata-rata unsur yang dipersepsikan **“Baik”** oleh pengguna layanan diantaranya **persyaratan dengan jenis pelayanan (3.18)**, **kesesuaian produk, spesifikasi jenis pelayanan (3.08)**, **kompetensi pelaksana (3.27)**, dan **penanganan pengaduan, saran dan masukan (3.69)**. Tentunya capaian unsur-unsur tersebut dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengguna layanan mempersepsikan **“Kurang Baik”** atas unsur **waktu penyelesaian** dimana **nilai rata-rata unsur hanya sebesar 2.58**, unsur **sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai 2.97** dan unsur **sarana dan prasarana sebesar 2.98**. Ketiga unsur tersebut menjadi perhatian utama kami selaku penyelenggara pelayanan publik untuk secepat mungkin mencari solusinya sekaligus menjadi bahan evaluasi.



## **PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat layanan administrasi perjalanan dinas luar negeri, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, diantaranya:

1. Secara kuantitas layanan administrasi perjalanan dinas luar negeri dipersepsikan “Baik” oleh pengguna dan/atau penerima layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79,75 dengan mutu pelayanan B
2. Nilai indeks rata-rata dari unsur pelayanan publik adalah sebesar 3,19

### **B. REKOMENDASI**

Terdapat 3 (tiga) unsur yang menjadi perhatian Biro KTLN guna meningkatkan kualitas layanan administrasi perjalanan dinas luar negeri, diantaranya

1. Pengguna layanan mempersepsikan kurang baik untuk pelayanan dari unsur
2. Dipersepsikannya kurang baik tersebut menjadi masukan unit Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri;
3. Oleh karena itu langkah-langkah yang akan dilakukan Biro KTLN untuk mengatasi hal tersebut adalah,
  - a) Memberikan perhatian khusus kepada pengguna layanan yang seringkali melakukan kesalahan input dokumen administrasi PDLN dengan berinisiatif melakukan sosialisasi prosedur input data di aplikasi SIMPEL
  - b) Melakukan evaluasi secara berkala kepada external, dengan cara mengidentifikasi siapa saja K/L yang kesulitan melakukan input data
  - c) Melakukan evaluasi secara internal atas kebijakan prosedur administrasi perjalanan dinas luar negeri maupun sistem daripada aplikasi SIMPEL.