

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN
ADMINISTRASI PERJALANAN DINAS LUAR NEGERI**

**BIRO KERJA SAMA TEKNIK LUAR NEGERI
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGERA
Tahun 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan administrasi perjalanan dinas luar negeri dan sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi RI, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik maka perlu dilakukan kegiatan survei kepuasan masyarakat secara berkelanjutan kepada penerima manfaat atau pengguna layanan dari kegiatan perijinan administrasi PDLN.

Sementara itu berdasarkan Peraturan Menteri Sekretaris Negara No 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemensetneg, bahwa salah satu tugas Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri adalah melakukan penyiapan penanganan administrasi, pemantauan, dan evaluasi kemanfaatan pelaksanaan Perjalanan Dinas Luar Negeri (PDLN), dan unit bagian yang melaksanakan kegiatan tersebut adalah di Bagian PDLN. Pelaksanaan kegiatan layanan administrasi PDLN menggunakan sarana aplikasi Sistem Informasi Perjalanan Dinas Luar Negeri (SIMPEL), dimana mulai diterapkan pada bulan Januari 2017 sampai sekarang.

Pengguna/ penerima manfaat aplikasi SIMPEL adalah masyarakat yang akan melakukan kegiatan perjalanan dinas luar negeri dengan proses pengajuan permohonan dari Kementerian/ Lembaga termasuk dari level Menteri sampai dengan turunannya. Adapun yang mengoperasikan aplikasi SIMPEL adalah seseorang yang ditunjuk secara resmi oleh masing-masing Kementerian/ Lembaga.

B. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dimaksudkan untuk mengetahui, mengevaluasi dan mengidentifikasi di unsur mana dari layanan yang sudah kita berikan kepada masyarakat dimana perlu ditingkatkan atau mungkin kurang efektif/ informatif bagi penerima ataupun pengguna layanan aplikasi SIMPEL.

Tujuan dilaksanakannya survei ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna layanan guna meningkatkan layanan administrasi perijinan PDLN dikemudian hari.

Sasaran kegiatan SKM adalah pengguna layanan untuk ikut berpartisipasi memberikan persepsi, masukan, saran dan masukan dalam meningkatkan mutu layanan guna terwujudnya layanan administrasi PDLN yang efektif, efisien, transparan dan inovatif.

C. RUANG LINGKUP

Kegiatan survei ini dilaksanakan secara elektronik disela kegiatan Forum Komunikasi Publik 2024 pada tanggal 21 Maret 2024 secara Hybrid. Adapun media dalam survei ini adalah menggunakan media Microsoft Form dengan 135 responden.

BAB II

METODOLOGI

A. PENGUMPULAN DATA

Survei Kepuasan Masyarakat merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi RI, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur layanan mencakup 9 unsur dan satu pertanyaan kualitatif mengenai saran, masukan responden terkait layanan administrasi PDLN. Kriteria responden adalah seseorang yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung atas layanan perizinan perjalanan dinas luar negeri. dalam survei ini terdapat 135 responden.

Unsur-unsur layanan SKM

Unsur	Keterangan Pertanyaan
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan
U2	Kemudahan prosedur layanan
U3	Ketepatan pelaksanaan waktu layanan
U4	Kesesuaian biaya
U5	Pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan yang ditetapkan
U6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
U7	Kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan
U8	Kejelasan melaksanakan standar pelayanan
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan

B. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Tahapan kegiatan pengolahan dan analisis data indeks kepuasan masyarakat merujuk pada Permenpan no 14 Tahun 2017, sebagai berikut

1. Tahap pertama adalah diawali dengan menjumlah masing-masing per unsur pelayanan,
2. Selanjutnya mencari rata-rata dari masing-masing per unsur pelayanan
3. Tahap ketiga adalah mencari NRR Tertimbang

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N= bobot nilai per unsur

Jika unsur rata-rata tertimbang sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka rumus bobot nilai rata-rata tertimbang sebagai berikut

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

4. Tahapan selanjutnya, menentukan nilai IKM dengan menjumlahkan NRR tertimbang, untuk kemudian hasilnya dikalikan dengan angka 25.

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

5. Selanjutnya tahap terakhir adalah menentukan hasil nilai persepsi berdasarkan pada tabel dibawah ini:

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

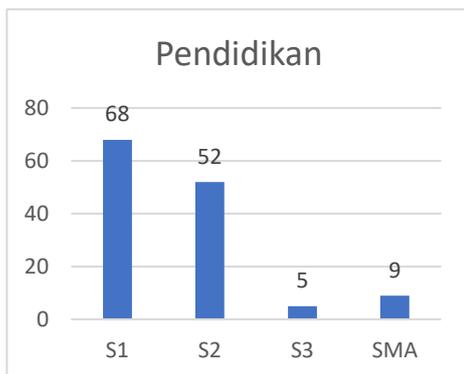
A. Profil Responden

1. Berdasarkan jenis kelamin

Dari jumlah 135 responden, 86 (64,18%) adalah pria dan 48 (35,82%) adalah wanita, dengan persentase sebagaimana tabel dibawah ini



2. Pendidikan



Sesuai diagram dibawah ini, dari 135 responden, dapat diinformasikan bahwa 68 orang berpendidikan S1, 52 orang berpendidikan S2, 5 orang berpendidikan S3, 9 orang berpendidikan SMA.

3. Usia

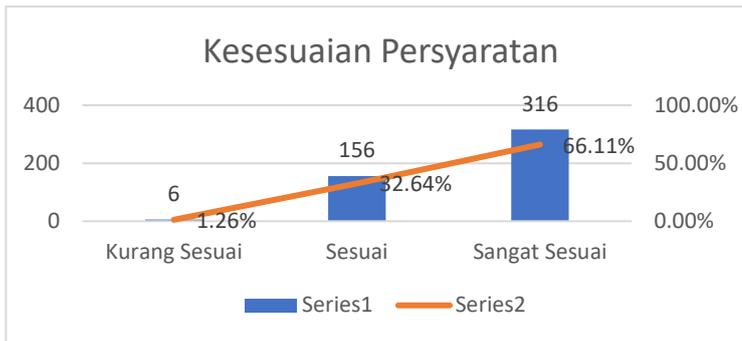
Dari 135 responden, rata-rata usia responden adalah 39 an Tahun.

4. Pekerjaan

Dari 135 responden, 113 orang adalah PNS, 20 orang adalah pekerja lainnya (kemungkinan honorer dan/atau lainnya) dan 1 orang adalah swasta.

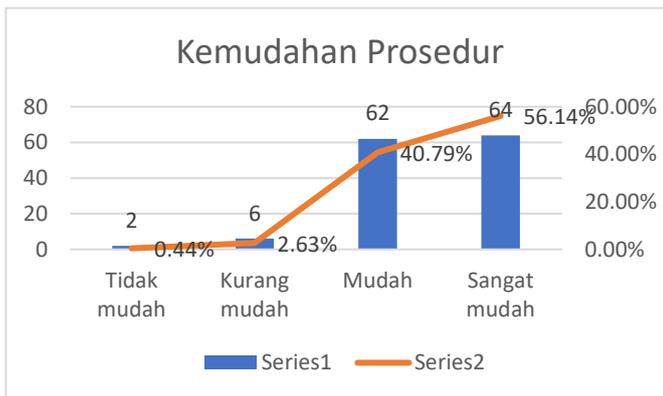
B. Sembilan (9) Unsur pertanyaan dalam survei IKM, meliputi:

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



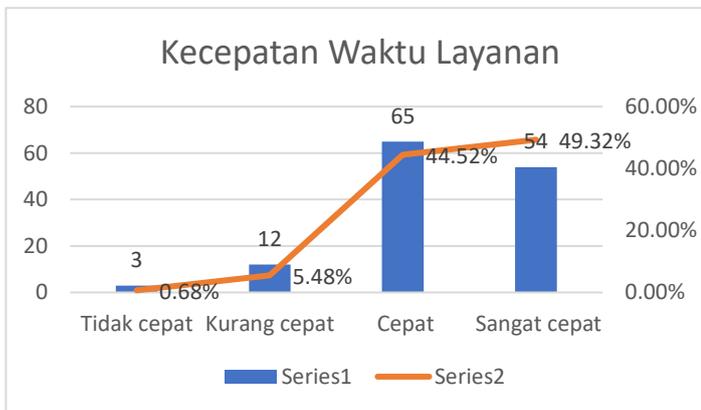
Dalam diagram tersebut terdapat 66,11% responden berpendapat **Sangat Sesuai** dan 3 responden kurang sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur di unit ini



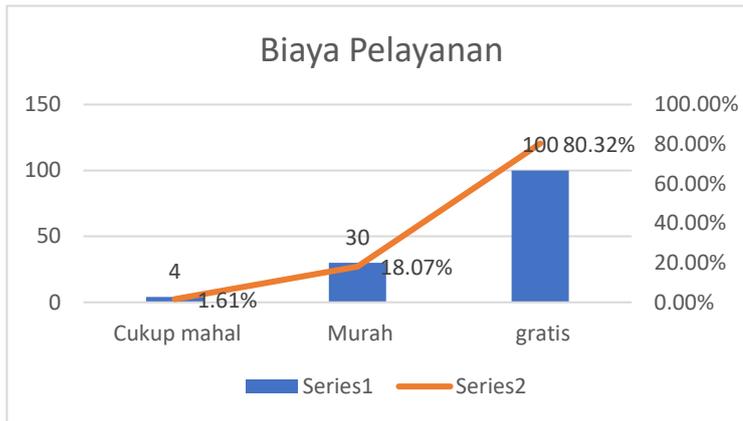
Sebagaimana diagram tersebut 56,14% responden mengatakan **Sangat Mudah** dan 0,44 % responden berpendapat **Tidak Mudah**

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan



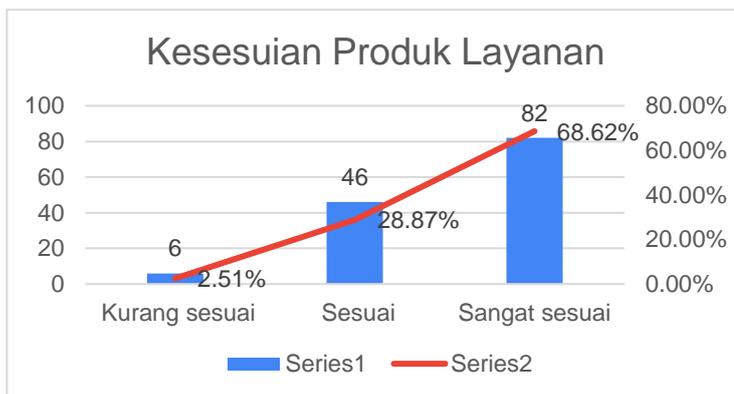
Sebagaimana diagram tersebut 49,32% responden berpendapat **Sangat Cepat** dan 0,68% responden mengatakan **Tidak Cepat**

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/ tarif dalam pelayanan



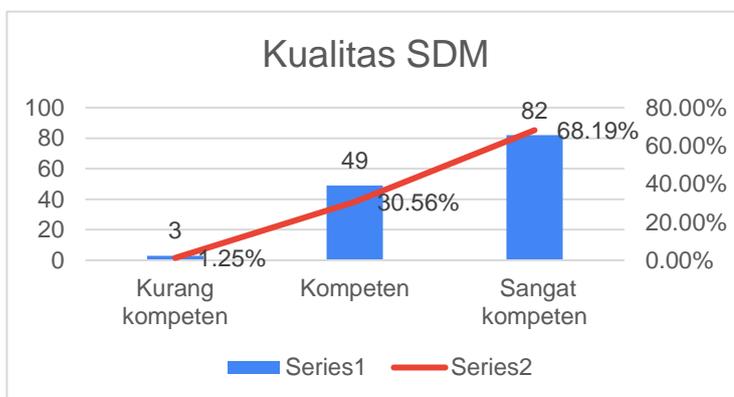
Sebagaimana diagram tersebut 80,32% responden berpendapat **Gratis**, dan 1,61% orang berpendapat **Cukup Mahal**

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



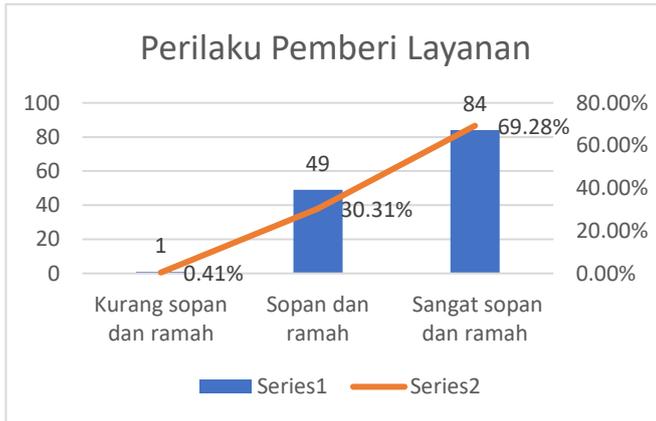
Sebagaimana diagram terdapat 68,62% responden berpendapat **Sangat Sesuai**, 9 orang berpendapat **Kurang Sesuai** dan 2,51% berpendapat **Tidak Sesuai**

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan



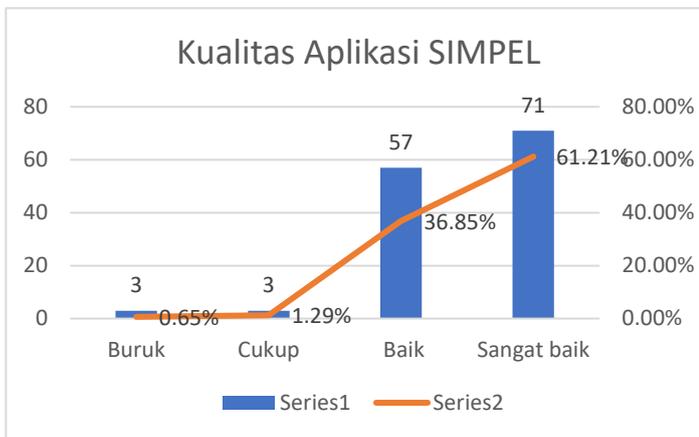
Dalam diagram tersebut 68,19 % responden berpendapat **Sangat Kompeten**, 1,25 responden berpendapat **Kurang Kompeten**

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



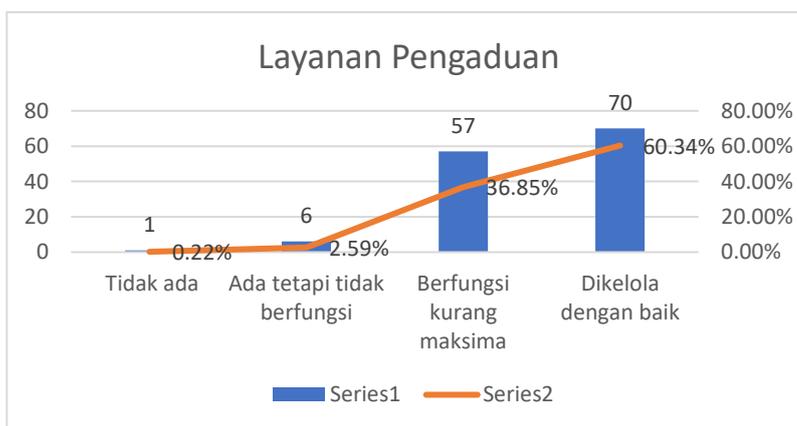
Dalam diagram tersebut 69,28% responden berpendapat sangat sopan dan ramah dan 0,41% berpendapat kurang sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana



Dalam diagram dibawah ini, dari 111 responden, 76 orang berpendapat **Baik**, 19 orang berpendapat **Cukup**, dan 16 orang berpendapat **Sangat Baik**

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan



Dalam diagram tersebut 60,34 responden berpendapat Dikelola dengan baik dan **0.22%** berpendapat **Tidak Ada**

C. Nilai Rata-rata setiap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,57037037	A
U2	Prosedur	3,407407407	B
U3	Waktu pelayanan	3,274074074	B
U4	Biaya/ tarif	3,718518519	A
U5	Produk Layanan	3,718518519	A
U6	Kompetensi pelaksana	3,592592593	A
U7	Perilaku pelaksana	3,622222222	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,466666667	B
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,466666667	B

Dari tabel diatas dapat disampaikan hal-hal sebagai berikut

1. Berdasarkan pengukuran, dari 9 unsur pelayanan diperoleh skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): 88,024** engan kategori **Baik**
2. Dari sembilan (9) unsur pelayanan, bahwa Unsur persyaratan, Biaya, Produk Layanan, kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai A sementara Prosedur, waktu pelayanan, sarana, prasarana dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai B

IKM UNIT PELAYANAN : 88,024

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

- a) Secara keseluruhan, layanan administrasi PDLN dipersepsikan **Baik** oleh pengguna/penerima manfaat. Hal ini merujuk hasil IKM yang diperoleh sebesar 88,024 dari 9 unsur pelayanan, dimana nilai tersebut hampir mendekati nilai Baik Sekali.
- b) Unsur persyaratan, Biaya, Produk Layanan, kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai A sementara Prosedur, waktu pelayanan, sarana, prasarana dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai B
- c) Hal-hal yang mungkin memperngaruhi hasil responden adalah
 1. Berdasarkan hasil evaluasi SKM sebelumnya, untuk mempercepat layanan dimana dalam hal pembiayaan ditanggung donor maka prosedur layanan masuk algoritma AI
 2. Sementara itu, terdapat variabel lain selain dalam hal pembiyaan yakni faktor ketaatan dalam prosedur layanan dimana berdasarkan evaluasi secara komprehensif bahwa BRIN menjadai salah salah satu instansi yang masuk dalam algoritma AI dengan pertimbangan diatas 95% dokumen yang diinput dan upload sesuai ketentuan.

B. Rekomendasi

- a) Mempertahankan unsur **persyaratan, Biaya, Produk Layanan, kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana** agar tetap dipersepsikan **Sangat Baik** oleh **responden/ pengguna layanan;**
- b) Secara kontinuitas melakukan evaluasi layanan guna meningkatkan kualitas kegiatan PDLN yang berdampak.
- c) Melakukan auidensi dan/atau dialog kepada pengguna layanan guna terciptanya pemahaman dalam prosedur PDLN

Tanggal Suvei 21 Maret 2024

PROFIL

Jenis Kelamin : L/ P

Pendidikan: SD/ SMP/ SMA/ SI/ S2/S3

Pekerjaan: PNS/ Non PNS/ Lainnya

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Checklist kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. gratis
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten
6. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat baik
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksima
 - d. Dikelola dengan baik
9. Mohon masukan, saran Saudara dalam rangka peningkatan layanan administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri

TABEL EXCEL

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4		4	4	4			4	4
2	3		3	3	3	Chart Area	Chart Area	3	3
3	4		4	4	4			4	4
4	4		4	4	4			4	4
5	4		4	4	4			3	4
6	3		3	3	4			3	3
7	3		3	3	3			3	3
8	3		4	3	3			4	4
9	3		3	3	3			3	3
10	2		2	2	4			4	2
11	3		3	4	4	2	2	3	4
12	4		4	3	4			4	4
13	3		3	3	3			3	3
14	4		4	4	3			4	4
15	4		4	4	4			4	3
16	4		3	3	3			3	3
17	4		4	4	4			4	4
18	4		4	4	4			4	4
19	3		3	3	4			3	3
20	3		3	3	3			3	3
21	4		4	4	4			4	4
22	4		3	3	3			4	4
23	3		3	3	4			3	3
24	3		3	3	2			3	3
25	4		4	3	4			4	3
26	4		3	2	4			3	1
27	3		3	3	4			4	3
28	3		3	3	4			3	3
29	4		4	4	4			4	4
30	3		3	3	4			3	2
31	4		4	3	4			4	3
32	4		4	4	4			4	4
33	3		1	1	4	2	2	2	1
34	4		4	4	4			4	4
35	3		3	3	3			3	3
36	4		4	4	4			4	4
37	4		4	4	4			4	4
38	4		3	2	4			4	3
39	3		4	3	4			3	4
40	3		3	3	3			3	3

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
41	3		3	3	4	3	3	3	3
42	3	Chart Area		3	4	3	3	3	4
43				3	4	4	4	4	4
44	4		4	3	4	4	4	4	3
45	4		3	4	4	4	3	4	3
46	4		3	3	4	4	3	3	3
47	4		4	4	4	4	4	4	4
48	4		4	4	2	4	3	4	4
49	4		4	3	4	4	3	3	3
50	3		3	2	4	3	3	2	2
51	4		4	4	4	4	4	4	4
52	3		3	3	3	3	3	3	3
53	4		4	3	4	4	3	4	3
54	4		4	4	4	4	4	4	4
55	4		4	4	4	4	4	4	4
56	4		4	4	4	4	4	4	4
57	4		4	4	4	4	4	4	4
58	3		3	4	4	4	4	4	3
59	4		4	4	4	4	4	4	4
60	4		4	4	4	4	4	4	4
61	4		4	4	4	4	4	4	1
62	3		3	3	4	3	3	4	3
63	4		4	4	4	4	4	4	4
64	3		3	2	4	3	3	3	2
65	3		4	4	3	3	3	4	3
66	4		4	4	4	4	4	4	4
67	4		3	3	3	3	3	3	3
68	3		3	2	4	4	4	4	3
69	4		4	4	4	4	4	4	4
70	3		3	3	4	3	3	3	3
71	4		3	3	4	4	4	4	4
72	2		3	1	4	4	4	4	4
73	3		4	3	4	3	4	4	4
74	4		4	4	4	4	4	4	4
75	3		3	3	3	3	3	3	3
76	3		3	2	3	3	4	4	4
77	4		3	4	3	4	3	4	4
78	4		4	3	4	4	4	3	4
79	4		4	4	4	4	4	4	4
80	3		3	3	4	4	4	4	4

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	3	3	3	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	2	2	4	3	4	4	4
90	3	2	2	2	3	3	3	3	3
91	3	4	4	4	4	4	4	3	3
92	3	3	3	3	4	3	3	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	2	3	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	3	3	4	4	4
96	2	2	2	2	2	2	3	3	2
97	3	3	1	4	4	3	3	3	2
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	2	3	3	3	4	4	4	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	4	3	4	3	4	3	4	4
106	3	3	2	3	2	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	4	3	3	4	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	3	3	4	4	4	4	3	4
112	3	3	3	4	3	3	4	3	3
113	4	4	3	4	4	4	4	3	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	4	4	3	4	4	3	3	4	3
116	4	4	2	3	4	4	3	3	3
117	4	3	3	4	3	4	3	4	3
118	4	4	4	4	4	3	4	3	2
119	3	3	3	2	2	3	3	3	3
120	4	3	4	4	4	4	4	4	4

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
120	4	3	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	4	4	4	4	4	4	4
124	3	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	2	3	4	3	4	4	4	4
128	4	1	3	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	4	3	4	4	4	4	4	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	3	3	4	3	3	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Dari Nilai Persepsi Perunit+0137:Q1	482	460	442	502	482	485	489	468	468
Total yang Terisi--semua unsur terisi semua	135	135	135	135	135	135	135	135	135
NRR/Uncur	3,57037	3,40741	3,27407	3,71852	3,57037	3,59259	3,62	3,47	3,46667
NRR Tertimbang	0,39671	0,3786	0,36379	0,41317	0,39671	0,39918	0,4	0,39	0,38519
Total Nilai NRR Tertimbang 3,520987654									
IKM Unit Pelayanan 88,024									
Bobot Nilai Tertimbang 0,111									