

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN
ADMINISTRASI IZIN PERJALANAN DINAS LUAR NEGERI



BIRO KERJA SAMA TEKNIK LUAR NEGERI
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
2021

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Peraturan Menteri Sekretaris Negara No 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara, 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 sebagaimana maksud diatas, dalam hal layanan administrasi PDLN menggunakan sarana aplikasi Sistem Informasi Perjalanan Dinas Luar Negeri (SIMPEL), yang mana mulai diterapkan pada bulan Januari 2017 sampai sekarang. Adapun pengguna/ penerima manfaat aplikasi SIMPEL adalah seluruh pegawai/ pejabat di Kementerian/ Lembaga termasuk izin Menteri yang akan melakukan perjalanan dinas ke luar negeri. Di dalam mengoperasikan aplikasi SIMPEL, masing-masing pimpinan dari Kementerian/ Lembaga menunjuk salah satu/ lebih pegawainya untuk bertanggung jawab dalam penginputan, verifikasi, termasuk mengunduh dokumen izin perjalanan dinas ke luar negeri. Secara bisnis proses aplikasi SIMPEL bekerja selama 24 jam, sehingga pengguna layanan bisa menggunakan layanan ini dimana saja dan kapan saja dengan ketentuan adanya jaringan internet yang baik

Sehubungan dengan komitmen organisasi yang ingin meningkatkan dan memberikan pelayanan administrasi PDLN yang berkualitas kepada pengguna layanan administrasi PDLN 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 secara berkelanjutan kepada penerima manfaat atau pengguna layanan dari kegiatan perijinan administrasi PDLN.

B. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Kegiatan dilaksanakannya 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 dan/atau penerima layanan izin administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri 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 pada tanggal 15 Juli 2021, dengan menggunakan media Google Form. Adapun responden kita adalah para pengguna/ penerima manfaat dari layanan adminitrasi PDLN. Kegiatan survei dilaksanakan disela kegiatan sosialisasi adminitrasi kebijakan perjalanan dinas luar negeri di masa COVID-19 melalui sarana Whatapp dan link kegiatan mulai dari pikul 11.00 s.d. 13.30 WIB.

BAB II METODOLOGI

A. PENGUMPULAN DATA

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif, dengan pengukuran skala likert. Skala Likert umumnya digunakan untuk kuesioner dan seringkali digunakan untuk kegiatan survei. Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pendapat dimana responden diarahkan untuk memilih satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur layanan mencakup 9 unsur dan satu pertanyaan mengenai saran, masukan responden terkait layanan adminitrasi PDLN. Sembilan (9) unsur tersebut adalah persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan sarana prasarana. Karakteristik responden adalah seseorang yang pernah menerima manfaat atas izin layanan adminitrasi PDLN termasuk *personal incharge* aplikasi Sistem Informasi Perjalanan Dinas Luar Negeri (SIMPEL). Adapun total responden dari kuisisioner ini sejumlah 345 orang.

Unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat

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 Nomor 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

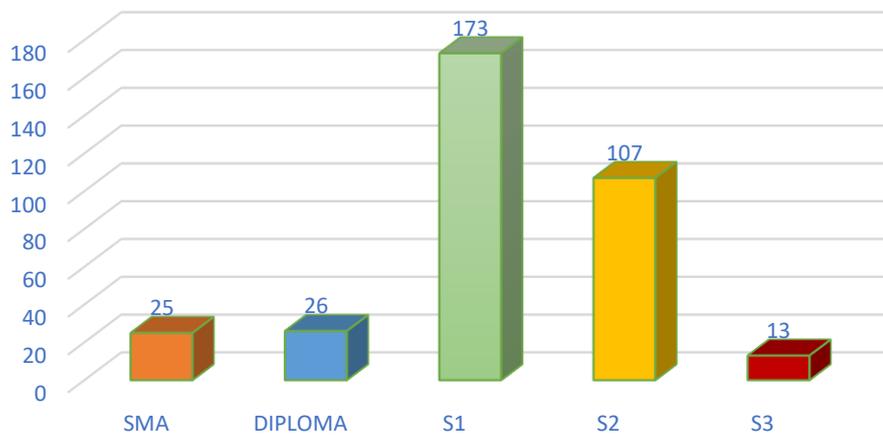
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden

- Berdasarkan jenis kelamin,** dari 345 responden terdapat sejumlah 169 adalah perempuan dan 176 adalah laki-laki



- Pendidikan,** dari 345 responden, terinformasi bahwa 173 responden berpendidikan Strata 1, 107 responden berpendidikan Strata 2, 13 responden berpendidikan Doktor, 26 responden lainnya berpendidikan Diploma dan 25 responden lain berpendidikan SMA dan/atau sederajat



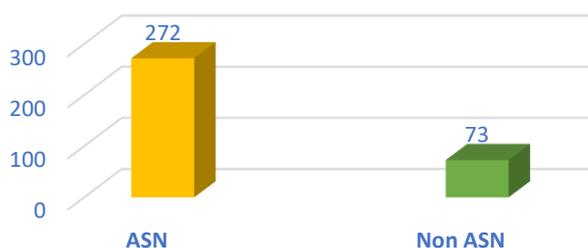
- Usia**

Dalam hal usia, rata-rata responden berumur kurang lebih antar 30-40 tahun.

- Pekerjaan**

Dari 345 responden, tercatat 272 responden adalah ASN, dan sisanya 73 responden adalah Non-ASN.

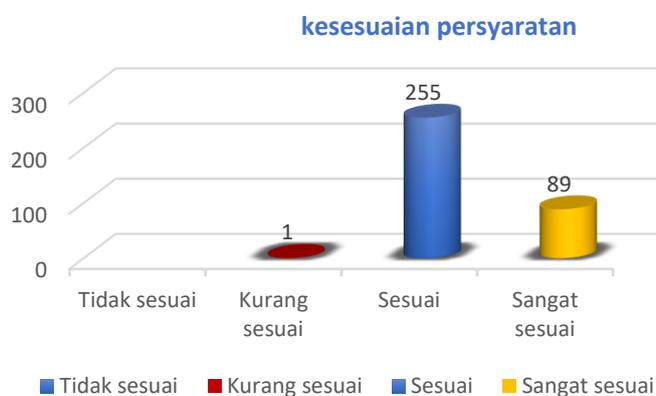
PEKERJAAN



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

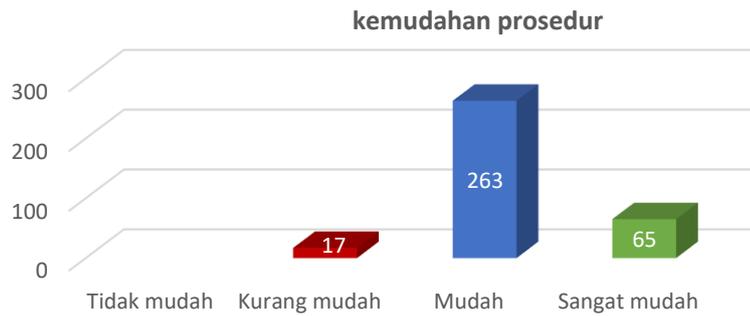
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

Dari hasil survei yang dilakukan terhadap 345 responden, terinformasi bahwa **255** responden menyatakan bahwa antara persyaratan pelayanan dengan jenis layanan adalah **sesuai**, **89** responden menyatakan bahwa kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan adalah **sangat sesuai**, **1** (satu) responden menyatakan **kurang sesuai** dan **tidak ada responden yang menyatakan antara kesesuaian persyaratan tidak sesuai**.



2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur di unit ini

Dari hasil survei yang dilakukan atas 345 responden, diinformasikan bahwa sejumlah **263** responden menyatakan bahwa kemudahan prosedur **sesuai**, **65** respondengn mengatakan **sangat sesuai**, **17** responden mengatakan **kurang mudah** dan **tidak ada responden yang mengatakan kemudahan prosedur tidak mudah**



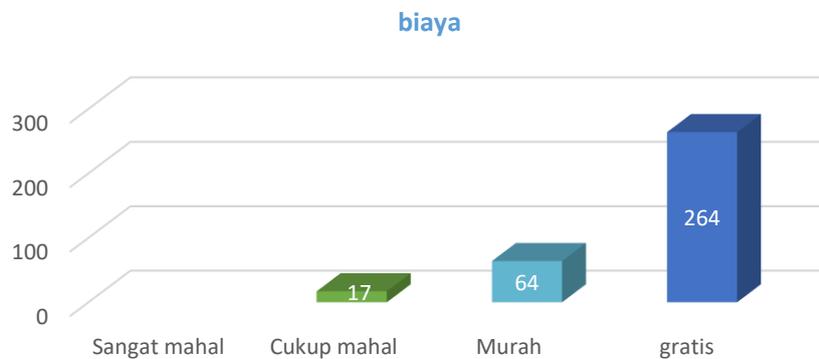
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Dari hasil survei atas 345 responden, sejumlah 246 responden mengatakan bahwa kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah cepat, 61 responden berpendapat kurang cepat, 38 responden berpendapat sangat cepat dan tidak ada responden yang berpendapat kecepatan cepat .



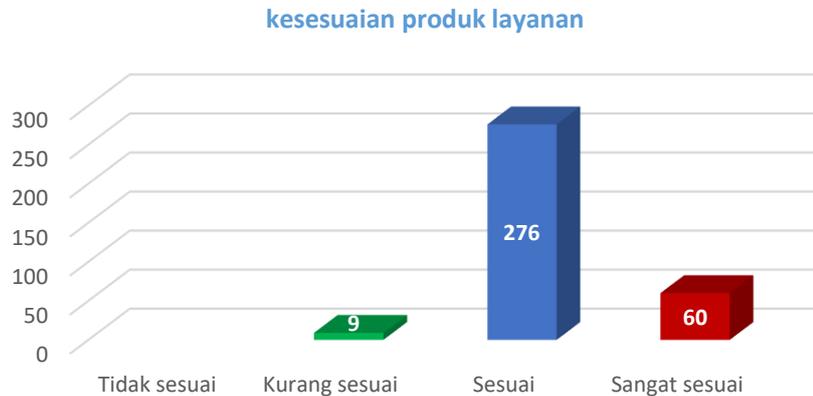
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/ tarif dalam pelayanan

Dari hasil survei terhadap 345 responden, sejumlah 264 responden mengatakan bahwa biaya dalam pelayanan adalah gratis, 64 responden mengatakan murah, 17 responden mengatakan cukup mahal dan tidak ada responden yang mengatakan bahwa biaya dalam pelayanan sangat mahal



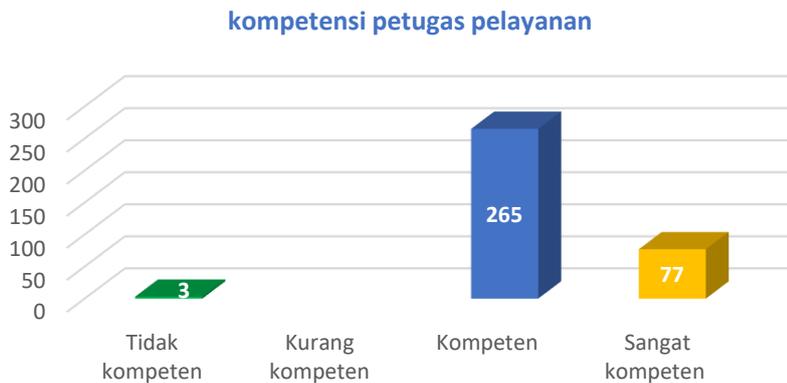
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Dari hasil survei terhadap 345 responden, sejumlah 276 responden mengatakan bahwa kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan adalah sesuai, 60 responden mengatakan kesesuaian produk dengan layanan adalah sangat sesuai, 9 responden mengatakan kesesuaian produk dengan layanan adalah kurang sesuai dan tidak ada responden yang mengatakan bahwa antara kesesuaian produk dan layanan tidak sesuai.



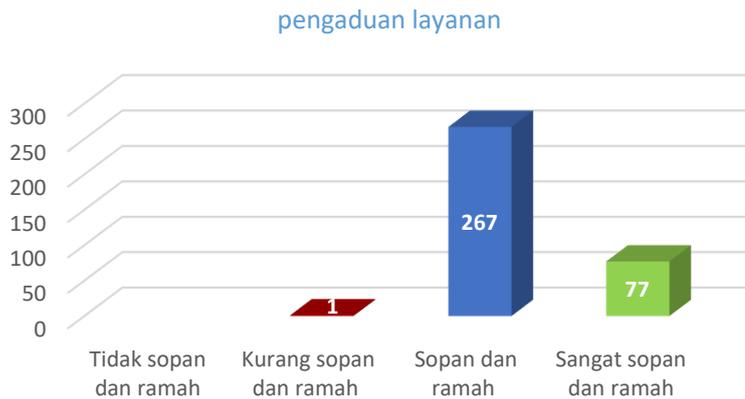
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan

Dari hasil survei terhadap 345 responden, sejumlah 265 responden berpendapat bahwa kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan adalah kompeten, 77 responden mengatakan bahwa kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan adalah sangat kompeten, 3 responden mengatakan bahwa kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan tidak kompeten dan tidak ada responden yang mengatakan bahwa kompetensi petugas dalam pelayanan kurang kompeten.



7. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Berdasarkan hasil survei terhadap 345 responden, sejumlah 267 responden mengatakan bahwa penanganan pengaduan layanan adalah sangat sopan dan ramah, 77 responden mengatakan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan sangat sopan dan ramah, 1 responden mengatakan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan adalah tidak sopan dan ramah dan tidak ada responden yang mengatakan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan adalah tidak sopan dan ramah.



8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

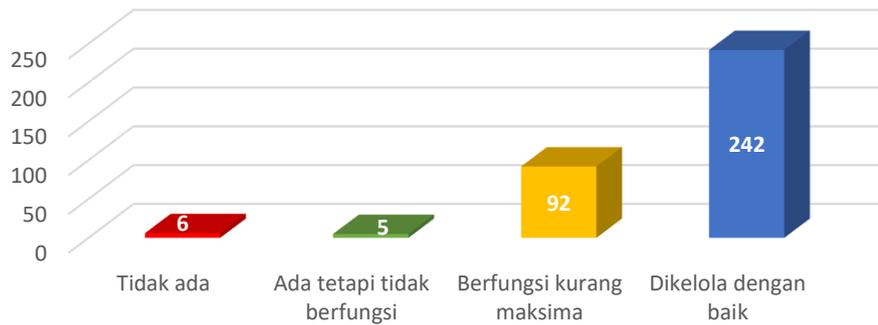
Berdasarkan hasil survei terhadap 345 responden, sejumlah 242 responden berpendapat bahwa kualitas sarana dan prasarana layanan adalah baik, 68 responden berpendapat bahwa kualitas sarana dan prasarana layanan adalah sangat baik, 35 responden berpendapat bahwa kualitas sarana dan prasarana adalah cukup dan tidak ada responden yang berpendapat bahwa kualitas sarana dan prasarana adalah buruk



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Berdasarkan hasil survey terhadap 345 responden, dapat diinformasikan bahwa 242 responden berpendapat bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan dikelola dengan baik, sejumlah 92 responden berpendapat bahwa penanganan pengaduan layanan berpendapat bahwa berfungsi kurang maksimal, 6 responden berpendapat bahwa penanganan pengaduan tidak ada dan 5 responden berpendapat bahwa pengaduan pelayananada tetapi tidak berfungsi.

penanganan pengaduan layanan



10. Mohon masukan, saran Saudara dalam rangka peningkatan layanan administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri

No	Mohon masukan, saran Saudara dalam rangka peningkatan layanan administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri:
1	mantap
2	-
3	tidak ada
4	terkait catatan pengembalian mohon bisa dengan jelas agar mudah dipahami
5	-
6	bagi petugas yang melakukan pelayanan tidak dapat digeneralisir, karena sebagian sangat ramah dan helpful, dan ada beberapa yang kurang responsif
7	Semoga lebih baik lagi terutama yang terkait dengan IT/Sistem
8	Agar sistem penginputan data untuk PDLN semakin baik
9	Mohon SIMPLE Mobile dapat dioperasikan kembali
10	Disederhanakan
11	Luar Biasa,
12	kemudahan memperoleh informasi terbaru, baik melalui laman atau media sosial. juga dibuatkan infografis flow chart semua proses layanan
13	Terimakasih atas materinya, sangat penting sekali untuk calon mahasiswa untuk pelaksanaan Tugas Belajar
14	mohon kiranya dapat merespon dengan cepat terkait kendala yang muncul, jangan email hanya diendapkan 5-6 hari. Jika memang belum ada solusi, disampaikan saja sedang mencari solusi terkait masalah tersebut.
15	Ditingkatkan lagi sistem pelayanan dan juga info2 terupdate dalam menu di simpel
16	mohon sdm pelayanan ditambahkan sehingga berdampak pada kecepatan pelayanan
17	Tetap semangat memberikan pelayanan kepada stakeholder, dan terus melakukan inovasi agar dapat terus berkarya untuk bangsa
18	Aman
19	Pertahankan dan tingkatakan
20	Terima kasih
21	waktu penyelesaian dokumen mungkin dapat dipersingkat tks
22	Luar biasa terobosan layanan yang dilakukan saat ini melalui aplikasi yang sudah dibuat, saran selalu berinovasi dalam meningkatkan layanannya
23	Agar lebih ditingkatkan kembali
24	Tetap jaga kesehatan dan semoga pelayanan di masa pandemi ini tidak menurun.
25	Pertahankan dan sudah baik terima kasih
26	NA

- 27 ditingkatkan lagi menjadi lebih baik dari sebelumnya
- 28 mohon untuk tingkatkan lagi perihal layanan secara daring
- 29 adanya hotline untuk koordinasi terkait aplikasi PDLN
- 30 mohon agar dapat memberikan solusi terbaik untuk kendala yang ada
- 31 Sudah sangat baik
Waktu penerbitan izin sudah sesuai dengan janji layanan, mohon dapat dipertahankan,
- 32 terima kasih.
- 33 mohon ditingkatkan saja yg sudah bagus
- 34 Sudah cukup baik pelayanan PDLN selama ini
- 35 di adakan BIMTEK SIMPEL khususnya bagi operator yg baru
- 36 Proses persetujuan dapat dilakukan secepat mungkin
- 37 Semoga di masa pandemi covid19 ini tidak mengurangi kualitas pelayanan terkait PDLN
- 38 mohon balasan catatan saat pengajuan PDLN agar lebih cepat lagi, makasih
Mohon agar proses request perubahan baik pemohon maupun kegiatan PDLN agar dapat
- 39 cepat diverifikasi oleh Admin
- 40 tingkatkan kecepatan aplikasi dan proses data
- 41 Semoga semakin jauh lebih baik lagi kedepannya & salam sehat selalu
- 42 mohon dapat disediakan call center untuk menampung pertanyaan dan proses tanya jawab
- 43 Sudah cukup baik mohon di pertahankan dengan baik
- 44 Biaya ringan dan permudah layanan
- 45 Sudah Sangat bagus cuma lebih di tingkatkan lagi
- 46 Aplikasi Simpel dan Exit Permit agar bisa diinstall di semua HP
- 47 -
Layanannya bias di percepat dan aplikasi yang digunakan untuk di upgrade/diperbaiki agar
- 48 lebih mudah dan lebih cepat
- 49 semoga pelayanan lebih baik lagi.
- 50 mohon dipertahankan dan ditingkatkan pelayanan melalui sistem
- 51 Semoga pelayanan bisa lebih baik lagi
- 52 Tingkatkan terus dalam layanan prima
- 53 Memaksimalkan IT, khususnya di masa pandemi
Mohon di tingkatkan jaringan simple sekneg, karena saat upload untuk pengajuan PDLN sering loading yang lama, dan mohon dipermudah untuk edit perubahan jabatan pegawai
- 54 Terima kasih
- 55 Sudah cukup baik
Excellent hanya perlu cantumkan nomor WA petugas saat menyampaikan aplikasi yg
- 56 dikembalikan agar respons cepat.
- 57 Sudah Baik
- 58 Mohon Universitas diberi Akses Focal Point
- 59 Diharapkan semua dokumen yang sudah di upload tersimpan sebagai dokumen arsip
- 60 Layanan administrasi pdln sudah baik
- 61 Semoga Sistem Pengajuan Semakin Mudah Kedepannya. Terimakasih
- 62 Sebaiknya apabila ada konsultasi atau pertanyaan respon lebih cepat
Mohon untuk membuat aturan terkait dengan tubel apabila perpanjangan tubel harus
- 63 memperpanjang sp setneg juga
- 64 Bisa dibuat layanan hotline untuk konsultasi
- 65 Pak pengantian dokumen detail kegiatan yang sudah diupload dan salah. Mohon bisa di hapus dan diganti dengan dokumen terbaru. Terima kasih.
di instansi kami PDLN distop sejak awal pandemi. berdasarkan pengalaman sebelumnya, pengajuan izin PDLN ke Setneg relatif lancar apabila tidak banyak dokumen di sana. tapi ada juga persetujuannya yg mepet mungkin krn "ngantri" dokumen di sana. Terima kasih
- 66 Semoga kecepatan respon pelayanan bisa lebih cepat. Terima kasih.
- 67 Dalam kondisi pandemi dan PPKM seperti sekarang, semoga ada kebijakan seperti pengiriman berkas bisa melalui email atau secara online (misal google form)
- 68 Mohon permohonan izin setneg terbit lebih cepat
- 69

- 70 -
- 71 Dokumen yang sudah pernah di upload di aplikasi SIMPLE diharapkan dapat diakses dan dilihat oleh UP yang tujuannya untuk rekapan data
- 72 Semoga bisa dilaksanakan kegiatan seperti ini secara rutin. Terima kasih.
- 73 Sudah Baik
- 74 Sudah oke
- 75 terima kasih
- 76 Dipertahankan dan ditingkatkan lagi
- 77 Agar penerbitan SP lebih cepat
- 78 Mohon layanannya jangan 1 kali, hari Kamis saja, dalam seminggunya tapi minimal 2 kali
- 79 Sudah bagus
Lebih menjelaskan mengenai peraturan keuangan tentang PDLN dengan mengundang bendahara dari masing2 instansi, jadi tidak hanya operator saja yang mengetahui mengenai peraturan keuangan PDLN
- 80
- 81 Terus menjadikan pelayan terbaik dan terdepan utk kebutuhan publik dlm ijin PDLN
- 82 Supaya memiliki SDM yg lebih banyak lagi
- 83 Cantumkan CP di SIMPEL sehingga kalau ada pertanyaan ada yg menjawab
- 84 Sering mengadakan Sosialisasi, terutama sosialisasi spesifik ke satu instansi saja
- 85 Pelayanan sudah sangat Baik
- 86 -
- 87 sudah sangat baik, akan tetapi mohon dalam jangka waktu proses penerbitan lebih di sesuaikan. terima kasih
Pelayanan sudah bagus dan harus dipertahankan. Sudah menyesuaikan perkembangan teknologi
- 88
- 89 Perlu sosialisasi yang lebih detail karena kepentingannya berbeda beda. Kasus saya saat ini terkait perjalanan tubel
- 90 Peraturan dapat disesuaikan dengan peraturan terkait. Contoh aturan penerbitan Setneg bagi pegawai tugas belajar disesuaikan dengan Permendiknas 48 2009.
- 91 Sudah sesuai dengan prosedur, cukup baik dan mudah
sudah bagus, ditingkatkan saja, simpel mobile mohon bisa digunakan lagi, karena dapat dipergunakan untuk mempermudah layanan. Mohon jika ada aturan atau kebijakan baru dapat segera diinformasikan/disosialisasikan. terima kasih.. maju terus
- 92
- 93 Sudah baik dan semoga lebih baik lagi
- 94 sudah bagus, tingkatkan
- 95 Diproses lebih cepat
selama masa pandemi covid, untuk proses SP Setnegnya diharapkan bisa sama cepatnya dengan sebelum masa pandemi, sehingga memudahkan kami/para vocal poin dalam memproses administrasi PDLN selanjutnya baik ke Kemlu maupun ke Embassy.
- 96
- 97 -
- 98 Kalau bisa operator dpt memperbaiki sendiri kesalahan input yg dilakukan operator. Krn pengalaman sebelumnya, kalau ada kesalahan input, kami hrs meminta perbaikan ke admin simpel. Akan lbh mudah kalau operator bisa memperbaiki kesalahan inputnya sendiri. Tks.
semoga ada menu lain di aplikasi SIMPEL untuk pengajuan calon peserta beasiswa yang dikelola oleh Setneg agar bisa satu alur dengan ijin PDLN dan lembaga yang mengajukan bisa memantau progres pencalonan peserta beasiswa tersebut. terima kasih
- 99
- 100 tingkatkan kembali
- 101 Semoga proses lebih cepat untuk surat PDLN
- 102 Bisa lebih cepat dan bisa di-trace progress-nya.
- 103 -
- 104 Sangat baik
- 105 semoga dapat ditingkatkan lebih baik lagi
- 106 pelayanan cukup baik dan admin yang sudah responsif
Terus ditingkatkan dengan lebih banyak memanfaatkan sarana prasarana teknologi informasi.
- 107
- 108 Sangat jauh lebih baik, dan biar lebih ditingkatkan pelayanannya

109	Di beri pemberitahuan lewat WA/email sebelum perjalanan dinas dimulai dan masa expirednya
110	Perlu ada cluster pengaduan untuk pelayanan administrasi PDLN beberapa K/L
111	Jika memungkinkan pelayanan dapat lebih cepat, terima kasih
112	Mohon agar follow up terkait surat ijin PDLN agar dipercepat dan juga mohon terus update kebijakan terkait Covid-19 di berbagai negara. Terima Kasih
113	-
114	Mohon lebih memudahkan dalam pengajuan terutama terkait pendanaan
115	sudah bagus bisa lebih ditingkatkan lagi
116	Waktu membalas keluhan atau pertanyaan mohon dipercepat. Terimakasih
117	-
118	Jika boleh secara berkala mengupdate PIC PDLN di level pemda, karena ada pergantian/mutasi
119	cukup baik
120	Bisa lebih inovatif dan bisa ditingkatkan
121	Saya sangat mengapresiasi, Saat ini pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, mohon dipertahankan, bila ada kebijakan dan perubahan atau pembaruan terkait versi simpel mohon di sosialisasikan, terimakasih, Biro KTLN Setneg, Mantap
122	Secara umum sudah baik, cuma proses permohonan agar bisa dipercepat
123	Mohon ada yang lebih khusus penjelasannya untuk tugas belajar. terutama untuk dosen yang ingin melanjutkan S3 di luar negeri.
124	Layanan nya semoga semakin lebih baik lagi
125	Sudah bagus, sering2 zoom meeting update
126	Sudah bagus
127	Pelayanan sudah sangat bagus dengan adanya Aplikasi Simpel sehingga waktu bisa lebih tepat
128	mohon pembuatan paspor dinas hanya kamis saja mohon sesudah di daftarkan mohon di cetak makasih sebelumnya
129	Informasi terkait penawaran beasiswa mohon disampaikan dalam waktu yg tidak terlalu mendekati batas waktu. Terimakasih
130	Sudah bagus, mohon ditingkatkan.
131	Pelayanan Administrasi tolong ditingkatkan lagi.. Terima kasih..
132	semoga selalu dapat memberikan layanan yang prima
133	Mohon bisa dibuatkan layanan call center/ chat dengan petugas terkait pengurusan dokumen PDLN
134	sehubungan dengan adanya perubahan nomenklatur di beberapa K/L, mohon untuk kemudahan dalam pengajuan pembuatan akun baru untuk K/L terkait, atau bisa menggunakan akun lama dengan penyesuaian dari Admin KTLN
135	Tetap menjaga kualitas dalam pelayanan kepada publik
136	Proses pelayanan sudah baik, semoga dipertahankan dan ditingkatkan jadi lebih baik lagi pelayanan nya
137	Semoga tetap jaya
138	Agar sering mengadakan sosialisasi
139	Untuk poin 9 terkait pengaduan agar lebih dapat disosialisasikan dgn baik. Pada prakteknya pengajuan dinas lugri dijalankan runner yg tidak selalu sadar adanya saluran pengaduan
140	Layanan sudah sangat baik
141	
142	Website Simpel terkadang membutuhkan waktu lama untuk loading data, selain itu pencarian pilihan instansi pemerintah asal harus digeser satu persatu dan tidak ada kolom khusus pencariannya sehingga tidak efisien waktu. Semoga lebih baik ke depannya.
143	Terima kasih
143	-

- 144 perlu sosialisasi pengaduan pengguna layanan, karena saya malah baru dengar layanan tersebut
- 145 baik
- 146 Sudah cukup baik
- 147 semuanya sdh baik
- 148 adanya pusat informasi berbasis online seperti fasilitas chat
- 149 Pelayanan yang diberikan sudah sangat bagus namun kurang responsif. Hal tersebut mungkin juga dikarenakan membludaknya pertanyaan atau keluhan dari masyarakat. Saya berharap untuk layanan dipertahankan atau bahkan ditingkatkan. Terima kasih
- 150 Dalam beberapa kasus, ada sedikit penanganan yang agak lambat dalam menindaklanjuti pengajuan izin yg diajukan oleh unit pemohon.
- 151 Aplikasi SIMPEL semakin dikembangkan dan lebih user friendly
- 152 -
- 153 Tidak ada di dunia ini yg sempurna, perlu pendidikan baru, pelatihan, kursus dll untuk peningkatan kinerja dan pelayanan. Makasih.
- 154 Sudah bagus, mohon dipertahankan dan ditingkatkan lagi kecepatan aplikasi SIMPEL
- 155 Kecepatan waktu pelayanan dan mohon saat pengembalian revisi kekurangan/kelengkapan usulan dokumen di pusat dapat dilakukan secara menyuruh terlebih dahulu, baru kemudian dikembalikan kepada kami. Sehingga kami tidak bolak bales revisi, dan waktu dapat efisien. Tks
- 156 Semoga pelayanan lebih baik
- 157 aplikasi simpel sering bermasalah terutama pada saat uploading berkas sudah sukses terupload tetapi berkasnya tidak ada
- 158 Agar lebih baik lagi
- 159 pelayanannya agar lebih cepat lagi & apabila ada berkas yang kurang, supaya segera diberitahukan ke pic atau perwakilan dari instansi yang mengajukan ; diberikan kelonggaran lebih banyak lagi bagi pegawai tugas belajar yang telat sekali dalam mengajukan perpanjangannya, karena terkendala pandemi
- 160 Make it effective and efisien saja. Sederhanakan proses administrasi, tidak terlalu banyak birokrasi.
- 161 saat ini kami tidak memiliki kendala
- 162 Sudah cukup baik
- 163 sangat baik
- 164 Perepatan penyelesaian izin sebisa mungkin dipercepat kalo memang tidak ada kendala, demikian
- 165 Pada prinsipnya sudah baik tapi Pelayanan di tingkatkan lagi, terima kasih.
- 166 sudah sangat baik dalam segi pelayan
- 167 Sangat baik pertahankan dan tingkatkan pelayanannya
- 168 Untuk kegiatan pemeran dan berkesenian apakah sudah bisa dilakukan
- 169 Mohon jika ada kesalahan dalam dokumen pengajuan, dokumen dikembalikan dengan revisi yang menyeluruh (tidak dikembalikan berkali kali). Karena seringkali dikembalikan lebih dari 1 kali dengan revisi yang berbeda bukan pada perbaikan sebelumnya. Terima kasih.
- 170 Apabila ada perubahan kebijakan tentang persyaratan perjalanan dinas luar negeri dapat segera diinfokan dan disosialisasikan. Terimakasih.
- 171 Mohon dishare SOP administrasi perjalanan dinas LN untuk kami gunakan sebagai panduan pelayanan administrasi perjalan LN di Perguruan Tinggi kami
- 172 Perbanyak sosialisasi atau pemberitahuan jika ada kebijakan lain atau baru
- 173 sinergi, kolaborasi antara kemensetneg & kemenlu utk PDLN baiknya bisa dibuka & direalisasikan, dlm artian ada semacam link antara data base 2 instansi khusus utk data yg akan melaksanakan PDLN, misalkan NIP, NIK, NAMA, TUJUAN, tgl pelaksanaan dsb, khusus utk data yg diperlukan dlm pengurusan ijin PDLN. agar layanan publik utk pemenuhan kebutuhan PDLN stake holder dari 2 instansi bisa lebih baik. khusus utk kemenlu, baiknya dibuat juga layanan yg berbasis PC disamping layanan berbasis mobile. mohon maaf jk kurang berkenan, karena sda lebih dari 1 tahun tdk mengurus PDLN lagi karena pandemi. karena semata2 kekurangan informasi & pembaruan informasi kami
- 174 -

- 175 Dapat melakukan pengajuan via mobile
- 176 -
- 177 di berikan sarana/link info mengenai update kebijakan negara tertuju (LN) selama masa pandemi
- 178 Lebih Baik Lagi
- 179 Mohon ada kontak person untuk komunikasi jika permohonan kami masih keliru dan perlu diperbaiki
- 180 Integrasi sistem dengan K/L terkait akan meningkatkan efektifitas dan keakuratan data.
- 181 Mohon ditingkatkan
- 182 Sudah baik
- 183 Sudah baik tapi harus terus ber ok yg terbaik
- 184 Lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang sudah baik
- 185 -
- 186 Semoga pelayanan tetap maksimal disaat masa pandemi Covid-19. Semoga sehat selalu.
- 187 semoga semakin baik ke depannya
- 188 Pelayanannya.agar sesuai dengan yang harapan.tepat waktu.
- 189 Sudah baik
- 190 Mudahan pelayanan lebih cepat
- 191 ketersediaan informasi yang sangat jelas dan rinci serta update yang berkala
- 192 semoga lebih baik
- 193 Mohon kami juga bisa diberikan akses untuk perbaikan master nama untuk gelar akademis, dan perubahan jabatan pada sistem. terima kasih
- 194 -
- 195 Untuk peningkatan pelayanan administrasi PDLN, dimohon jika informasi administrasi terbaru agar segera diinformasikan ke Instansi dan bimbingannya jika ada hal-hal administrasi yang kurang paham dari pihak instansi.
- 196 Mohon Simpel Android bisa di buka kembali
- 197 Untuk pengajuan surat ijin sepanjang ini sudah bagus kalau bisa ditingkatkan lagi supaya penerbitan surat ijin lebih cepat bisa sesuai dengan waktu kegiatan 🙏
- 198 Untuk pengajuan Simpel Setneg mahasiswa supaya fast response
- 199 fasilitas tambahan pada aplikasi SIMPEL untuk dapat mengunduh laporan PDLN K/L selama satu tahun anggaran
- 200 Mohon pertahankan kualitas yang sudah dicapai dan jika memungkinkan ditingkatkan lagi Saya sangat mengapresiasi adanya sosialisasi PDLN ini sehingga dapat menambah pengetahuan serta informasi terbaru terkait kebijakan terbaru ttg adm PDLN di masa pandemi ini. Untuk ke depannya saya berharap akan terus ada sosialisasi atau sharing informasi seperti ini. Terima Kasih.
- 201
- 202 Pelayanan yang sudah baik lebih ditingkatkan lagi
- 203 UNTUK DI LINGKUP PENDIDIKAN/PT KURANG TERSOSIALISASI
- 204 ada layanan perpanjangan otomatis paspor dinas
- 205 dari saya utk seluruh pejabat dan staf kementerian sekretariat negara khususnya biro KTLN semoga selalu diberikan kesehatan dan dalam lindungan Allah SWT Tuhan yg maha kuasa.
- 206 lebih informatif lagi, dalam menyampaikan informasi proses PDLN
- 207 Semoga semakin baik lagi untuk kedepannya. terima kasih
- 208 -
- 209 Mohon untuk memberi koreksi atau catatan dalam simpel cukup tidak di ulang ulang terima kasih
- 210 layanan help desk di aplikasi SIMPEL bisa diaktifkan, jadi tidak perlu lagi bertanya melalui email atau telepon..Tksh
- 211 agar ditingkatkan kualitas sistem layanan
- 212 Aplikasi yang di android semoga segera kembaki normal.
- 213 sudah cukup baik pelayanannya. terima kasih.
- 214 Standar layanan proses PDLN masih berbeda (beda negara), fitur pencarian dokumen masih belum maksimal, terkadang terdapat bug atau error
- 215 Respon pertanyaan ttg PDLN agar bisa lebih cepat dalam kesehariannya

- 216 Pelayanan yang instansi kami terima sudah sangatlah baik dan mudah, hanya saja terkadang kendala aplikasi yang tiba-tiba down atau tidak bisa diakses. Kami harap ke depannya permasalahan teknis seperti ini dapat dihindari dan dapat ditangani dengan baik.
- 217 Mohon untuk pemrosesan ijin pdln dapat di percepat kembali agar dapat mengejar waktu untuk proses di Kemlu dan pengurusan Visa di kedutaan. Tks
- 218 Mohon di informasikan apabila ada perubahan standar baku dalam penulisan Kegiatan , dan dalam pengajuan permohonan penambahan instansi mohon di percepat
- 219 -
- 220 Di harapkan dimudahkan dalam pengisian aplikasi dan juga kecepatan dalam mengisi
- 221 baik
- 222 Pelayanan sudah memuaskan. Semoga dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan
- 223 Pelayanan sudah sangat baik, mohon ditingkatkan
- 224 Sudah sangat baik, namun ditingkatkan lagi.
- 225 Peningkatan layanan online dan durasi proses pengurusan dokumen
- 226 Informasi penting yang disampaikan oleh narasumber diharapkan lebih "membumi" pada masyarakat (PNS dsb)
- 227 -
- 228 Proses yang lebih mudah dengan persyaratan yang lebih sedikit
- 229 sudah cukup baik
- 230 Kalau bisa disediakan chat live- jadi kalau ada pertanyaan dapat langsung diajukan oleh FOCAL POINT, karena kami sudah mengirim email beberapa kali tetapi tidak pernah dibalas, sehingga kami bingung bagaimana melaporkan hal tersebut kepada atasan
- 231 mohon permudah upload foto utk aplikasi simpel, agar dapat upload file dari galeri/file pdf
- 232 OK
- 233 Agar disediakan forum konsultasi online berbasis web
- 234 Agar ada sosialisasi jg utk tingkat pimpinan. Agar jd pengetahuan jg utk pembuat kebijakan
- 235 Lebih ditingkat lagi untuk pelayanannya
- 236 secara keseluruhan layanan PDLN telah dilaksanakan dengan baik
- 237 Harus ada komunikasi antar Instansi terkait agar proses pengurusan Paspor Dinas cepat
- 238 tingkatkan pelayanannya
- 239 Pelayanan sudah baik
- 240 layanan yang ada sekarang sudah cukup baik, menurut kami akan lebih baik lagi apabila ada standar waktu yang jelas untuk penerbitan SP Setneg. Terimakasih.
- 241 Tetap dipertahankan
- 242 Lebih ditingkatkan layanan admin PDLN cepat dan responsif
- 243 Lebih baik lagi
- 244 Sukses Selalu RoKTLN
- 245 Agar cepat dalam balasan surat
- 246 Update kebijakan di masa pandemi agar dapat diakses melalui website Kemensetneg dan K/L terkait lainnya.
- Layanan administrasi PDLN sudah cukup baik, namun beberapa saran:
1. Sebaiknya diberikan fasilitas online chat yang dilayani oleh manusia (bukan bot) di web KTLN/SIMPEL sehingga mempermudah komunikasi.
 2. Agar admin KTLN/SIMPEL lebih sigap menanggapi permintaan K/L. Pengalaman BKN sudah mengirimkan email pergantian Focal Point Kerja Sama sejak 14 Desember 2020, namun beberapa surat masih disampaikan ke unit lama, begitu pula WA blast informasi masih ditujukan kepada tim lama, sehingga terkadang kami terlambat mengikuti kegiatan atau mengusulkan peserta - mohon bantuan agar segera di-update. Informasi dari survey yg sudah dihimpun oleh KTLN bisa digunakan untuk memperbaharui data focal point beserta kontak personnya
 3. Masih berhubungan dengan point no 2 di atas, pengajuan SIMPEL di akun BKN masih default dengan unit lama, kami sudah sampaikan keluhan ini, namun hingga kini belum ada tanggapan.
- 247 Terima kasih
- 248 untk lebih ditingkatkan
- 249 Sekiranya memungkinkan dapat mempercepat SOP waktu penerbitan SP

- 250 mohon dapat memaksimalkan teknologi informasi yang ada
- 251 -
- 252 Tetap dilakukan peningkatan sehingga layanan semakin lebih baik
- 253 -
- 254 Pelayan administrasi Perjadin LN sudah sangat membantu dalam aplikasi SIMPLE
- 255 Tingkatkan
Semoga admin layanan administrasi PDLN tetap semangat dalam melayani permohonan PDLN di kala pandemi.
- 256
- 257 Semoga semakin mudah diakses di berbagai platform dan inovasi lainnya. Terimakasih.
- 258 Dapat lebih meningkatkan lagi dalam pelayanan
- 259 Perlu sosialisasi setiap waktu
- 260 Agar diperbaiki lebih baik lagi buat kedepannya
- 261 waktu penerbitan ijin dipercepat
- 262 -
- 263 Untuk dapat lebih ditingkatkan kestabilan koneksi dalam mengakses Aplikasi SIMPEL
- 264 Tingkatkan lagi pelayanan
- 265 Semoga akan lebih baik lagi
Mengadakan sosialisasi secara berkelanjutan, sehingga informasi dapat tersampaikan dengan lebih baik dan menyeluruh
- 266
- 267 Terkait persyaratan PDLN bagi non PNS perlu lebih detail.
- 268 -
- 269 Kinerja yang sudah baik harap dipertahankan
- 270 Cukup baik dan menambah ilmu ttg PDLN
Dibuatkan video grafis penginputan PDLN dari cluster 1 sampai 5 dengan tujuan yang berbeda beda untuk mempermudah transfer knowledge jika ada mutasi pegawai pengurus atau misalnya sakit atau meninggal. Terima kasih
- 271
- 272 semoga ke depan lebih baik lagi.
Sangat baik sekali sosialisasi kali ini melibatkan semua pihak yang berwenang. Semoga di kesempatan selanjutnya perwakilan BPK dapat hadir. Trims.
- 273
- 274 Semoga semua di mudahkan
- 275 Tetap ditingkatkan
- 276 mantap
- 277 Sangat Baik
- 278 Lebih dikembangkan agar lebih baik
- 279 WAKTU PENYELESAIAN LEBIH CEPAT
- 280 -
- 281 Sangat mendukung seleksi ketat dalam kondisi pandemi seperti skr
Fast respond utk yg dadakan kiranya di proses juga dengan selamat krn yg dadakan pengajuannya dikarenakan karena und baru dtg dari hasil Rakor, Ratas
- 282
- 283 Pelayan pdln lebih ditingkatkan dan lebih cepat dalam pemrosesanya
Mungkin terkait layanan teknis dapat ditingkatkan, seperti kejelasan/aturan/manual book terkait aplikasi simpel guna mengantisipasi kendala teknis supaya jelas persyaratan dokumen administrasi sesuai ketentuan. Namun, secara keseluruhan pelayanan sudah baik.
- 284
- 285 Sudah berjalan dengan cepat dan sangat baik
- 286 Terkadang berubah ketentuan dalam proses input data pada aplikasi simpel
Layanan admin PDLN yang diberikan selama ini secara umum sudah cukup baik. Terkait rencana penggunaan AI, agar dikaji lebih lanjut terkait perlindungan/keamanan data pengguna dan kompatibilitasnya dengan sistem layanan yang ada saat ini.
- 287
- 288 aplikasi dibuat lebih mudah lagi
- 289 Respon dipercepat
- 290 Aplikasi simpel agar dapat diakses di semua perangkat, tidak hanya di android
- 291 .
- 292 sudah baik
- 293 ada SoP terkait waktu yg diperlukan utk setiap proses layanan

- Sampai saat ini pelayanan yang diberikan sdh baik dan mohon dimasa pandemi ini tetap stabil dan tidak kendor, dan juga fitur2 dalam aplikasi dapat diperkaya lagi untuk lebih mempermudah pelayanan dan pengurusan ke depannya. tks
- 294
- 295 Sudah baik, kami perl Pelatihan tennis
- 296 increase foreign services all activity
- 297 Mohon untuk memberikan catatan yang jelas pada aplikasi simpel apabila terdapat penolakan. Terimakasih
- 298 Sudah baik
- 299 Sekiranya proses dalam pengeluaran SP dapat lebih dipercepat. Terima kasih.
- 300 mohon ditingkatkan kecepatan layanan, dan kemudahan saluran komunikasi
- 301 Baik
- 302 Memperbarui SIMPEL Setneg agar lebih mudah diakses
- 303 -
- 304 sudah sangat baik dan responsif dan diharapkan dapat dipertahankan selanjutnya.
- 305 Sudah baik
- 306 di sediakan list FAQ yang bisa diakses dengan mudah terutama untuk keperluan penjelasan pembiayaan
- 307 Semoga semakin responsif dalam menjawab pertanyaan dan aduan
- 308 mohon materi tentang perjanjan dinas bagi para penyidik narkotika lebih diangkat lagi, karna kami terkadang masih suka bingung
- 309 -
- 310 mohon semakin ditingkatkan lagi
- 311 semoga kedepan proses persetujuan sesuai SOP
- 312 -
- 313 Good
- 314 semakin ditingkatkan terutama layanan informasi/bantuan yang dibutuhkan segera.
- 315 Mohon untuk lebih responsif lagi jika ada pengaduan karena SP yang belum terbit padahal sudah mengajukan lama
- 316 sudah cukup baik, mungkin dapat dipertimbangkan komunikasi online
- 317 Pengurusan PDLN semakin mudah dan cepat, terima kasih :) Keep the good work!
- 318 Hendaknya layanan online PDLN ini dapat berjalan 24 jam nonstop dengan penugasan admin yang bergantian per shift sehari 3 shift dengan tujuan dinamika proses izin PDLN dapat kita monitor setiap saat walaupun di hari Libur
- 319 bagus
- 320 Mohon Melengkapi fitur fitur simpel yang di usulkan dan merespon cepat kendala system eror ke depannya
- 321 sistem aplikasi agar selalu di upgrade
- 322 sekarang sudah baik dipertahankan dan semoga jadi tambah baik lagi
- 323 Agar aplikasi lebih mudah dipahami
- 324 Notifikas respon dari sekneg lebih dipercepat
- 325 Pelayanan agar terus ditingkatkan
- 326 tingkatkan terus pelayanan online secara 24 jam untuk antisipasi keadaan pandemik ini Dalam memberikan pelayanan (jawaban) di simple setneg, menunggu agak lama... , Mohon ada pemberitahuan, prosesnya sdh smp dimana jd kmi bisa memantau...
- 327 Terimakasih.
- 328 Tingkatkan kecepatan keluarnya SP
- 329 semoga pelayanan bisa tambah bagus dengan aplikasi yang lebih mudah
- 330 untuk ditingkatkan kembali pelayan yg lebih baik lagi
- 331 Kedepan semoga semakin sukses dalam pelayanannya. Terima kasih.
- 332 Tidak ada
- 333 Mohon bantuan apabil ada perubahan jabatan karena penugasan baru mohon dilakukan tidak terlalu lama di sistem simplenya. Terima kasih
- 334 Kalau ada kekurangan yg tidak substantif semisal salah ketik berupa titik koma jangan menjadi hambatan
- 335 Sudah sangat baik

- 336 Mohon ditingkatkan kecepatan dalam review dan approval Surat Penugasan. Terima kasih.
 337 terima kasih
 338 Selalu update sesuai aturan yg terkait
 339 Web pelayanan lebih mudah
 Semoga di tingkatkan lagi kecepatan dan keramahan serta komunikatif dalam memberikan
 340 penjelasan
 341 Udah bagus
 342 luar biasa
 343 Informasi diperjelas
 344 Mohon untuk terus diinfo apabila ada update
 345 Lebih tingkatkan lagi

C. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Peraturan MenpanRB nomor 14 Tahun 2017:

Tabel II
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, **Mutu**
 Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

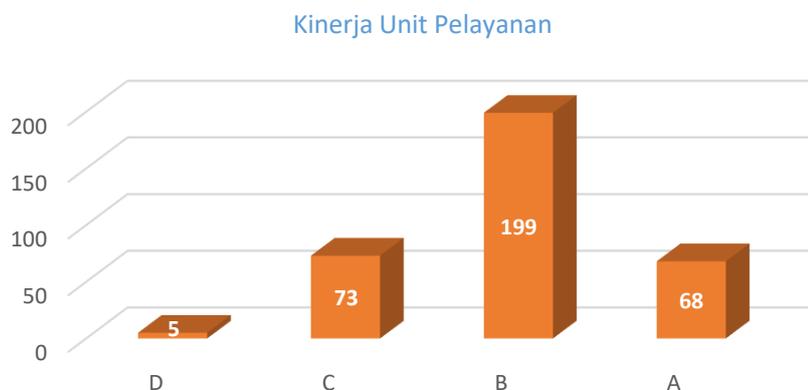
Merujuk tabel diatas, dapat disimpulkan mutu layanan izin administrasi perjalanan dinas luar negeri berdasarkan 9 (unsur) layanan, sebagai berikut:

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,26	B
U2	Prosedur	3,14	B
U3	Waktu pelayanan	2,93	C
U4	Biaya/ tarif	3,72	A
U5	Produk Layanan	3,15	B
U6	Kompetensi pelaksana	3,31	B
U7	Perilaku pelaksana	3,22	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,1	B
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,66	A

Dari tabel diatas dapat disampaikan hal-hal sebagai berikut

1. Berdasarkan pengukuran, dari 9 unsur pelayanan diperoleh skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): 81** dengan kategori **Baik**
2. Dari sembilan (9) unsur pelayanan, dapat disampaikan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Unsur biaya/tarif dalam hal mutu pelayanan mendapatkan nilai **A** dengan nilai interval konversi sebesar 3,72 dan unsur Penanganan pengaduan pengguna layanan dalam hal mutu pelayanan mendapatkan nilai **A** dengan nilai interval konversi sebesar 3,66 (perlu dipertahankan)
 - b. Unsur persyaratan, prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana, dalam hal mutu pelayanan mendapatkan nilai **B** dengan nilai interval konversi rata-rata sebesar 3,1 sehingga hal tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan
 - c. Unsur Waktu pelayanan dalam hal mutu pelayanan mendapatkan nilai **C** dengan nilai interval konversi sebesar 2,93 sehingga perlu diperbaiki dan dievaluasi.
3. Berdasarkan kinerja unit pelayanan, dari hasil survei 345 responden, yakni:

A (Sangat Baik)	: 68 responden
B (Baik)	: 199 responden
C (Kurang Baik)	: 73 responden
D (Tidak Baik)	: 5 responden



4. Berdasarkan hasil survei terhadap 345 responden, nilai indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan izin administrasi perjalanan dinas luar negeri sebesar 81 (Baik)

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 81 dari 9 unsur pelayanan.
- b) Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur biaya 3,75 (A) dan unsur penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 3,66 (A)
- c) Adapun dari 9 unsur yang dianggap tidak memuaskan atau paling rendah adalah ketepatan waktu dengan mutu pelayanan sebesar 2,93 (C)
- d) Hal-hal yang mungkin memengaruhi hasil persepsi responden adalah
 1. Unsur biaya mendapatkan mutu pelayanan A dimana memang izin pelayanan perjalanan dinas luar negeri gratis, sama sekali tidak dipungut biaya apapun, adapun terkait 17 responden yang berpendapat cukup mahal, hal ini karena responden belum terinformasi terkait gratisnya layanan administrasi perjalanan dinas luar negeri. Menindaklanjuti masukan atas 17 responden tersebut, Kementerian Sekretariat Negara, cq Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri akan menginformasikan hal tersebut melalui laman resmi pada aplikasi Sistem Informasi Perjalanan Dinas Luar Negeri dengan menampilkan “layanan gratis” pada teks berjalan aplikasi SIMPEL.
 2. Unsur penanganan pengaduan layanan mendapatkan mutu layanan A. Nilai tersebut adalah bentuk komitmen Kementerian Sekretariat Negara, cq Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri dalam memperbaiki pelayanan publik, dimana sebelumnya pada survei Februari 2020 penanganan pengaduan layanan mendapatkan mutu layanan C.
 3. Unsur kecepatan waktu mendapatkan mutu layanan paling rendah sebesar 2,93 (C), persepsi responden mungkin dipengaruhi karena beberapa permohonan izin perjalanan administrasi perjalanan dinas luar negeri yang diajukan kepada Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri ada yang cepat disetujui dan sebaliknya lama disetujui. Dalam hal lamanya pemberian izin dimaksud hal ini dikarenakan pengguna layanan tidak tertib administrasi dimana masih terjadinya kesalahan input data ataupun data tidak lengkap sebagaimana ketentuan yang berlaku sehingga hal ini berimplikasi pada kecepatan waktu proses izin layanan perjalanan dinas luar negeri.

B. Rekomendasi

- a) Mempertahankan unsur Biaya dan penanganan pengaduan layanan administrasi izin perjalanan dinas luar negeri;
- b) Dalam hal kecepatan waktu pelayanan, Kementerian Sekretariat Negara, cq Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri akan berusaha untuk melakukan evaluasi terkait rencana diimplementasikannya AI dalam bisnis proses di aplikasi SIMPEL, dengan harapan ketepatan waktu penerbitan Surat Persetujuan akan terukur dengan pasti.

LINK Kuisisioner <https://forms.gle/Z21hpfNSGK9kctcMM6>

Tanggal Suvei 15 Juli 2021

Jam Survei 10.00 – 13.30 WIB

PROFIL

Nama:

Jenis Kelamin : L/ P

Usia

No Tlp

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
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. gratis
5. 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
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten
 7. 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
 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat baik
 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksima
 - d. Dikelola dengan baik
 10. Mohon masukan, saran Saudara dalam rangka peningkatan layanan administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri

TABEL EXCEL

Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	3	3	3	4	3	3	4	4
6	3	3	2	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	2	4	3	3	3	3	3
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	3	4	3	4	3	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	2	4	3	3	3	3	4
14	3	2	2	3	3	3	3	3	3
15	4	3	3	4	3	3	3	2	4
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	2	3	3	3	3	3	1
22	4	4	3	3	3	3	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	2	2	4	2	3	3	2	3
29	3	3	2	4	2	2	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	3	4	3	4	3	3	3
33	3	4	3	4	4	4	4	4	4

34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	4	4	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	4	3	3	4	3	3	3	4	4
38	3	3	3	4	3	4	3	3	3
39	4	4	3	4	4	3	3	4	4
40	4	3	3	4	4	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	2	2	3	3	3	3	2	2
43	3	3	3	4	3	4	4	4	3
44	3	3	2	2	3	3	3	2	3
45	4	4	4	4	3	3	4	3	4
46	4	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	2	3	3	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	4	3	3	3	3	3	3	2	3
55	3	3	2	4	3	3	3	3	4
56	4	4	3	4	4	4	3	4	4
57	3	3	3	2	3	3	3	3	4
58	2	3	3	2	3	3	3	3	3
59	4	3	3	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	3	3	4	4	3	4	4	4
63	3	3	2	4	3	3	3	3	3
64	4	3	3	4	3	3	3	3	4
65	4	3	3	4	3	3	4	3	4

66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	2	4	2	3	4	3	4
68	4	4	4	3	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	2	2	2	3	3	3	2	3
71	3	3	3	4	3	4	4	3	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	2	4	3	3	3	3	4
81	3	4	3	4	3	3	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	3	2	3	3	3	3	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	4	3	3	3	4	4
87	3	3	2	4	3	3	3	3	3
88	4	4	3	4	4	4	3	4	4
89	3	3	3	2	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	4	3	4
93	4	3	3	4	3	4	4	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	4	3	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	4	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	2	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	3	2	3	2	3	3	3	2	1

103	3	3	3	3	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	2	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	3	3	3	3	4	4
108	4	3	4	3	3	4	3	4	4
109	3	4	3	2	3	4	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	4	3	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	2	3	3	3	3	3	4	4
113	3	3	3	3	2	3	3	3	4
114	3	2	2	4	2	2	3	2	3
115	4	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	3	2	3	3	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	3	3	4	4	4	4	4	4	4
120	3	4	3	4	4	3	4	3	4
121	4	3	3	4	4	4	4	4	4
122	3	3	2	4	3	3	3	2	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	4	4	3	4	4	3	4	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	3	4	3	4	3	4	3	3	4
128	3	3	3	4	3	3	3	2	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	3	3	2	3	3	3	3	3
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	3	3	2	4	3	3	3	3	3
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	3	3	2	4	3	3	3	2	4

139	3	3	3	4	3	3	3	3	3
140	3	3	4	4	3	4	4	3	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	4	4	3	4	3	3	4	4	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	4
149	3	3	2	4	3	3	3	3	4
150	4	4	3	4	4	4	4	4	4
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	3	3	4	3	3	3	3	3
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	3	3	2	4	3	3	3	2	3
156	3	2	3	3	3	3	3	2	3
157	3	3	3	3	3	3	3	4	4
158	4	3	4	4	4	4	3	3	4
159	3	4	2	4	2	3	3	3	3
160	4	2	2	2	3	3	3	3	3
161	3	3	3	3	4	3	3	3	4
162	3	2	3	3	3	3	3	2	3
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	4	4	2	4	3	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	4	3	4	4	4	4	4	4
167	3	4	3	4	3	3	3	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	2	4	3	3	3	3	3
170	4	4	3	4	4	3	4	3	4

171	3	3	3	4	3	3	3	3	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	4	3	2	3	3	2
174	3	4	3	4	3	3	4	4	4
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	3	3	3	3	3	3	3	3	4
177	3	3	3	4	3	3	4	3	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	3	3	3	4	3	3	3	3	1
180	3	4	2	4	3	3	3	2	3
181	3	3	3	4	4	3	3	4	4
182	3	3	2	4	3	3	3	3	4
183	4	4	3	4	3	4	3	3	3
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	4	3	3	3	3	3
187	4	3	3	4	3	3	4	3	4
188	3	3	3	4	3	3	3	3	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	4
191	4	3	3	4	4	4	4	3	4
192	3	3	3	3	3	3	3	3	4
193	3	3	2	4	3	3	3	2	4
194	3	3	3	4	3	3	3	3	3
195	4	3	3	3	4	3	3	4	4
196	3	4	3	4	3	3	3	3	4
197	3	3	2	4	3	3	3	2	3
198	3	3	4	4	3	4	4	3	4
199	3	3	3	4	3	3	3	3	4
200	4	4	3	4	3	3	4	3	4
201	3	3	3	4	4	3	3	3	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4

203	4	3	3	4	3	3	4	3	4
204	3	3	2	3	3	3	3	3	4
205	3	3	3	4	3	4	4	3	4
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4
207	3	3	3	4	3	3	3	3	4
208	3	3	2	3	3	3	3	3	3
209	3	3	2	4	3	3	3	4	4
210	3	3	3	4	3	3	3	3	3
211	4	3	3	4	4	3	3	3	1
212	3	4	3	4	3	3	3	3	4
213	3	3	3	4	3	3	3	3	3
214	3	3	3	4	2	3	3	3	3
215	3	3	3	4	3	3	3	3	3
216	3	4	3	4	3	3	3	3	4
217	3	3	2	4	3	3	3	4	4
218	3	3	2	4	3	3	3	3	3
219	3	3	3	4	3	4	4	3	4
220	3	3	3	4	3	4	4	4	4
221	4	3	3	3	3	3	3	3	4
222	3	4	3	4	3	4	3	3	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	3	3	4	3	3	4
226	4	3	3	4	4	4	4	4	4
227	3	3	3	4	3	3	4	3	4
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	3	3	2	3	3	3	3	2	3
231	4	2	3	4	3	4	3	3	4
232	3	3	2	3	3	3	3	3	3
233	3	3	3	4	3	3	3	3	4
234	3	3	3	4	3	3	3	3	3

235	3	3	2	4	3	3	3	2	3
236	4	3	3	4	3	4	4	3	4
237	3	3	2	2	3	3	3	3	3
238	3	2	2	4	3	3	3	2	2
239	4	3	3	4	3	3	3	3	4
240	3	3	2	4	3	3	3	3	3
241	3	3	3	4	3	3	3	3	4
242	3	4	3	4	3	3	3	3	4
243	3	3	3	4	3	4	3	3	4
244	4	3	3	3	3	3	3	3	4
245	3	2	2	4	3	3	3	3	3
246	3	3	3	4	3	3	3	3	4
247	3	3	2	4	3	3	3	3	2
248	3	3	3	4	3	3	3	3	4
249	3	3	3	2	3	3	3	3	4
250	3	3	2	4	3	3	3	3	3
251	3	3	3	4	3	3	3	3	4
252	3	3	3	4	3	3	3	3	4
253	3	3	3	3	3	3	3	3	4
254	3	4	3	4	3	4	4	3	4
255	3	3	3	2	3	3	3	3	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	3	3	3	3	3	4	3	3	3
258	3	3	3	4	3	3	3	3	1
259	4	3	3	3	4	4	4	4	4
260	3	3	2	4	3	3	3	2	3
261	3	3	3	4	3	3	3	3	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	3	3	3	4	3	3	3	3	4
264	3	4	3	3	3	3	3	3	3
265	3	3	3	4	2	3	3	3	3
266	4	3	3	4	3	4	3	3	4

267	3	3	2	4	3	3	3	2	3
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	3	3	4	3	3	3	4	4
270	4	3	3	4	3	3	3	3	4
271	3	3	3	4	3	3	4	3	4
272	3	3	3	4	3	3	3	3	4
273	3	3	3	3	3	4	4	3	4
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	3	3	3	4	3	3	3	2	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	3	3	2	4	3	3	3	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	3	4	3	4	4	4	3	3	4
281	4	3	3	2	3	4	4	3	4
282	3	3	3	3	3	3	3	3	4
283	3	3	3	4	3	4	3	3	4
284	3	3	2	4	3	3	3	2	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	3	3	4	3	3	3	3	4
287	3	3	3	4	3	3	3	2	3
288	3	3	3	4	3	3	3	3	3
289	3	3	2	4	3	3	3	3	3
290	3	2	2	4	3	3	3	2	3
291	3	3	3	2	3	3	3	3	3
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	4	3	3	4	3	3	3	3	4
295	4	3	3	4	3	4	4	4	4
296	3	3	3	4	4	3	3	3	4
297	3	3	3	4	3	3	3	3	3
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	3	3	2	4	3	3	3	3	4

300	3	3	2	4	3	3	3	3	3
301	4	3	3	4	3	3	3	3	4
302	4	3	4	4	3	3	3	3	4
303	3	3	2	4	3	3	3	3	1
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	3	3	3	4	3	3	3	3	4
306	3	3	3	4	3	3	3	2	3
307	4	3	3	4	3	3	3	3	3
308	3	3	3	4	3	3	4	2	3
309	3	2	3	4	3	3	3	3	3
310	3	3	3	4	3	3	3	3	4
311	3	3	3	4	3	3	3	3	3
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	3	4	3	3	3	3	4
314	3	3	3	4	3	3	3	2	4
315	3	3	3	4	3	3	3	3	4
316	3	3	2	4	3	3	3	3	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	3	3	2	4	3	3	3	3	4
319	3	3	3	4	3	3	3	2	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	3	3	3	3	3	3	3	3	3
322	4	3	3	4	4	4	3	3	4
323	3	3	3	2	3	3	3	3	4
324	3	3	3	4	3	3	4	4	4
325	3	3	3	4	3	3	3	3	4
326	3	3	3	3	3	3	3	3	4
327	3	3	2	4	3	3	3	3	4
328	3	3	3	4	3	3	3	3	3
329	3	2	3	4	3	3	3	3	4
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3
331	3	3	3	4	3	3	3	3	4
332	3	3	2	4	3	3	3	3	3
333	3	3	2	4	3	4	3	3	3

334	3	3	3	4	2	3	3	3	3
335	3	3	3	4	3	3	3	3	4
336	3	3	2	4	3	3	3	3	3
337	3	3	3	4	3	3	3	3	4
338	3	3	3	4	3	3	3	3	4
339	3	3	2	4	3	3	3	3	4
340	3	3	2	2	3	3	2	2	2
341	3	3	3	4	3	4	4	4	4
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3
343	3	4	3	4	4	3	3	3	4
344	3	3	3	3	3	3	3	3	4
345	3	3	4	4	3	3	3	3	4

Jumlah 1123 1083 1012 1282 1086 1109 1111 1068 1260

NRR 3,25507 3,139 2,93 3,715 3,14 3,214 3,095 3,652
2 1 3 9 8 5 7 2

NRR Tertimbang 0,35805 0,345 0,32 0,408 0,34 0,353 0,35 0,340 0,401
8 3 3 8 6 6 4 5 7

Total Nilai NRR Tertimbang 3,23113

IKM Unit Pelayanan 80,7782
6

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA BIRO KERJA SAMA TEKNIK LUAR NEGERI
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
PADA TANGGAL 15 JULI TAHUN 2021**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN: IZIN ADMINISTRASI PERJALANAN DINAS LUAR NEGERI
81	RESPONDEN JUMLAH : 345 ORANG JENIS KELAMIN : L= 176 ORANG & P=169 ORANG PENDIDIKAN SD : - SMP : - SMA : 26 orang DIPLOMA: 26 orang S1 : 173 S2 : 107 S3 : 13 PERIODE SURVEI: 15 Juli 2021

**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**

