

**LAPORAN HASIL
SURVEI INDEKS PELAYANAN PUBLIK
PADA UNIT LAYANAN
ADMINISTRASI PERJALANAN DINAS LUAR NEGERI**

**BIRO KERJA SAMA TEKNIK LUAR NEGERI
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGERA
Tahun 2021**

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengamanatkan pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada penyelenggara layanan publik sebagai salah satu tolak ukur pemenuhan Standar Pelayanan.

Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri (KTLN), Kementerian Sekretariat Negara sebagai unit kerja yang bertanggungjawab atas pelayanan kerja sama teknik luar negeri dan pelaksanaan perjalanan dinas luar negeri (PDLN) secara konsisten dan berkelanjutan menyelenggarakan survey kepuasan guna merespon kebutuhan dan tuntutan publik atas layanan yang lebih cepat, transparan, partisipatif dan akuntabel.

Secara teoritis, ada sepuluh tolok ukur melihat kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (1990) meliputi : *tangible* (fasilitas fisik pelayanan), *reliable* (ketepatan yang sesuai yang dijanjikan), *responsiveness* (bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan), *competence* (keterampilan dan pengetahuan pelayan), *courtesy* (sikap atau perilaku ramah), *credibility* (sikap jujur), *security* (jasa pelayanan bebas dari bahaya atau resiko), *access* (kemudahan), *communication* (kemauan untuk mendengarkan aspirasi), dan *understanding to customer* (melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan) (Ombudsman, 2020).

Penyelenggaraan SKM khususnya terkait layanan PDLN melalui Sistem Informasi Perjalanan Dinas Luar Negeri (SIMPEL) telah dilakukan sejak tahun 2017 sebagai bentuk komitmen Biro KTLN mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna layanan. Selanjutnya, hasil pelaksanaan SKM diharapkan digunakan untuk mengetahui perkembangan kinerja pelayanan unit penyedia layanan di lingkungan internal Biro KTLN serta sebagai dasar evaluasi peningkatan kualitas pelayanan PDLN melalui perbaikan di unsur-unsur standar pelayanan yang menjadi perhatian masyarakat.

Sistem Informasi Perjalanan Dinas Luar Negeri (SIMPEL)

Pengguna layanan SIMPEL meliputi seluruh pegawai/ pejabat di Kementerian/ Lembaga, termasuk Pemerintah Daerah dan Lembaga Pendidikan yang akan melakukan perjalanan dinas ke luar negeri. Pengguna SIMPEL terbagi menjadi dua yaitu pengguna internal yang meliputi pengguna yang terlibat langsung pada manajemen proses serta pengguna eksternal yang meliputi peserta PDLN, Unit Focal Point, serta unit pemohon. SIMPEL didesain untuk dapat digunakan selama 24 jam, sehingga pengguna layanan bisa mengakses melalui internet layanan dimana saja dan kapan saja.

B. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

SKM dimaksudkan untuk mengetahui, mengidentifikasi, dan mengevaluasi unsur/aspek layanan yang perlu ditingkatkan.

SKM bertujuan mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan dari pengguna layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat/pengguna layanan SIMPEL.

Sasaran kegiatan SKM adalah mengajak 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 mulai tanggal 11 s.d. 13 Januari 2022, dengan menggunakan media Google Form dengan target responden pengguna/penerima manfaat dari layanan administrasi PDLN.

BAB II

METODOLOGI

A. PENGUMPULAN DATA

SKM dilakukan secara periodik menggunakan metode kuantitatif, 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 pelayanan mencakup 10 unsur dan satu pertanyaan mengenai saran, masukan responden terkait layanan administrasi PDLN. Kriteria responden adalah seseorang yang pernah menerima manfaat atas izin layanan administrasi PDLN termasuk layanan pengguna SIMPEL. Adapun total responden dari pelaksanaan SKM ini sejumlah 114 orang.

Unsur-unsur layanan SKM

Unsur	Keterangan Pertanyaan
U1	Keterbukaan akses terhadap informasi mengenai pelayanan
U2	Keselarasn pemberi layanan terhadap komitmen pelayanan
U3	Kompetensi dan keluwesan pemberi layanan
U4	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan
U5	Keramahan dalam menerima konsultasi dan advokasi pelayanan
U6	Kemudahan akses informasi tentang Biro KTLN
U7	Kemudahan akses aplikasi layanan PDLN
U8	Kesederhanaan fitur aplikasi layanan PDLN
U9	Kemudahan akses media untuk melakukan pengaduan
U10	Kejelasan tindak lanjut pengaduan

B. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Tahapan kegiatan pengolahan dan analisis data Indeks Kepuasan Masyarakat merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. Tahap pertama diawali dengan menjumlah masing-masing per unsur pelayanan,
2. Tahap kedua adalah 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. Tahap keempat yaitu menentukan nilai IKM dengan menjumlahkan NRR tertimbang, untuk kemudian hasilnya dikalikan dengan angka 20.

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

5. Tahap kelima adalah menentukan hasil nilai persepsi berdasarkan pada tabel dibawah ini:

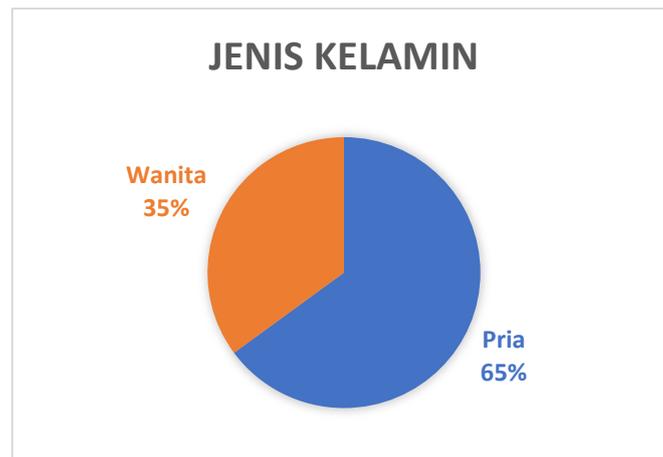
Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 1.79	20.0 - 35.8	E	Sangat Tidak Baik
2	1.80 - 2.59	36.0 - 51.8	D	Tidak Baik
3	2.60 - 3.39	52.0 - 67.8	C	Cukup Baik
4	3.40 - 4.19	68.0 - 83.8	B	Baik
5	4.20 - 5.00	84.0 - 100	A	Sangat Baik

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden

1. Berdasarkan jenis kelamin

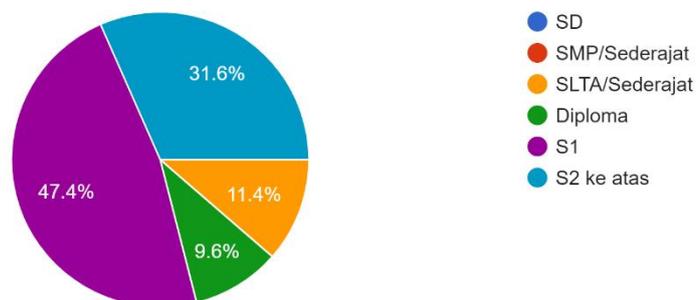
Dari 114 responden, diketahui 74 orang adalah pria dan 40 orang adalah wanita, sebagaimana terlihat dari tabel dibawah ini



2. Pendidikan

Dari total 114 responden, diketahui bahwa 36 orang berpendidikan setingkat S2 ke atas, 54 orang berpendidikan setingkat S1, 11 orang berpendidikan setingkat Diploma, dan sisanya 13 orang berpendidikan setingkat SMA.

Pendidikan Terakhir
114 responses

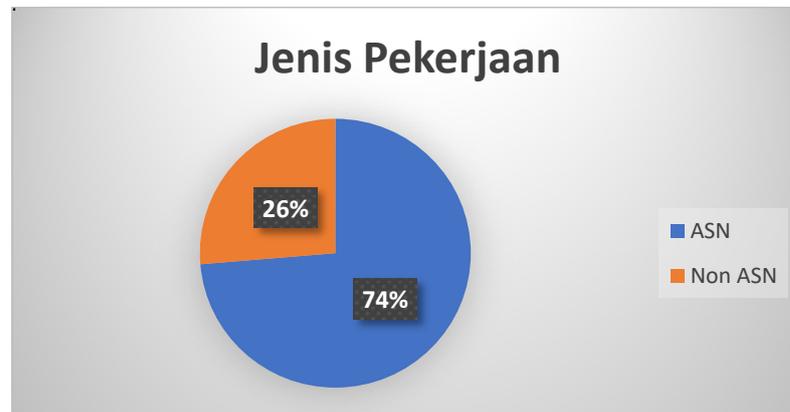


3. Usia

Dari 114 responden, usia rata-rata berkisar di antara 30 – 40 tahun.

4. Pekerjaan

Dari 114 responden, 81 orang bekerja sebagai ASN, 20 orang adalah pekerja lainnya (kemungkinan adalah mahasiswa dimana hal ini merujuk pada sebaran kuisiner dibawah unit Kemendikbud) dan 8 orang merupakan pegawai non ASN/ swasta (tenaga *outsourcing* yang ditempatkan di kantor pemerintahan)



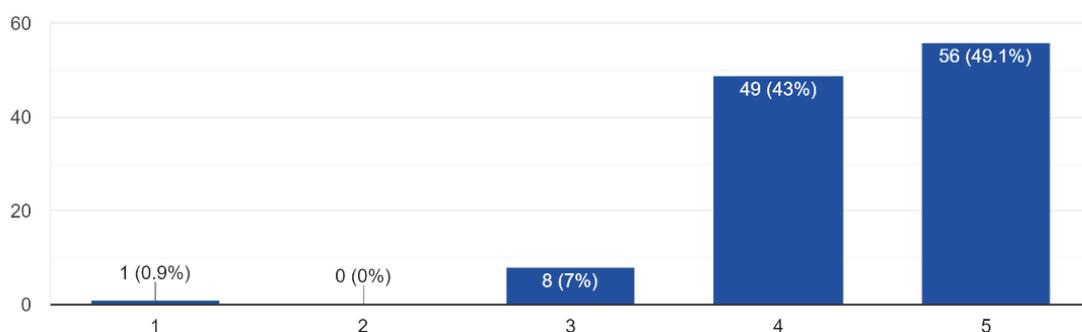
B. Sepuluh (10) Unsur pertanyaan dalam survei IKM, meliputi:

1. Keterbukaan akses terhadap informasi mengenai prosedur, persyaratan, standar waktu, pelayanan, biaya pelayanan, dan keamanan produk layanan.

Pada diagram dibawah ini dapat diketahui bahwa 56 orang berpendapat **Sangat Terbuka**, 49 orang berpendapat **Terbuka**, 8 orang berpendapat **Cukup Terbuka**, dan 1 orang berpendapat **Sangat Tertutup**.

Keterbukaan akses terhadap informasi mengenai prosedur, persyaratan, standar waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan keamanan produk layanan

114 responses

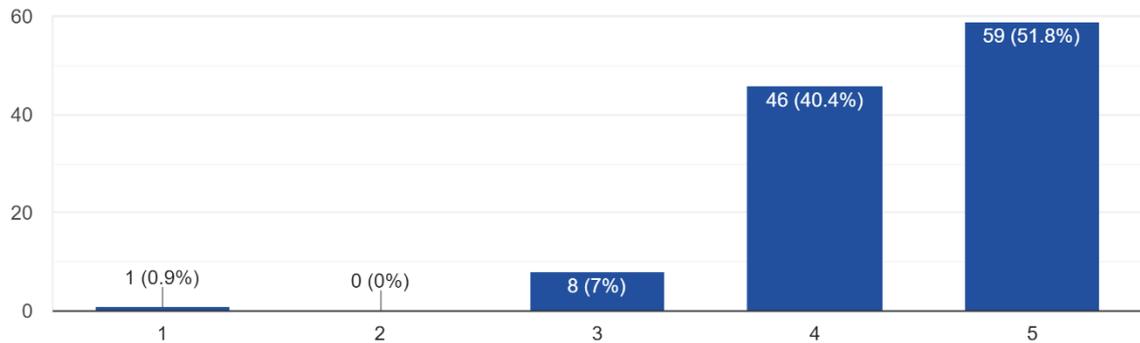


2. Keselarasan pemberi layanan terhadap komitmen pelayanan.

Pada diagram di bawah ini dapat diketahui bahwa 59 orang berpendapat **Sangat Selaras**, 46 orang berpendapat **Selaras**, 8 orang berpendapat **Cukup Selaras**, dan 1 orang berpendapat **Sangat Tidak Selaras**.

Keselarasan pemberi layanan terhadap komitmen pelayanan

114 responses

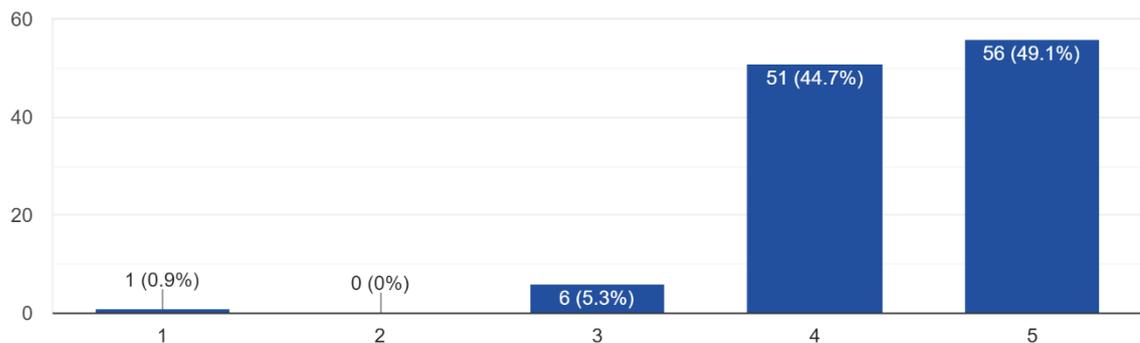


3. Kompetensi dan keluwesan pemberi layanan

Pada diagram di bawah ini dapat diketahui bahwa 56 orang berpendapat **Sangat Kompeten**, 51 orang berpendapat **Kompeten**, 6 orang berpendapat **Cukup Kompeten**, dan 1 orang berpendapat **Sangat Tidak Kompeten**.

Kompetensi dan keluwesan pemberi layanan

114 responses

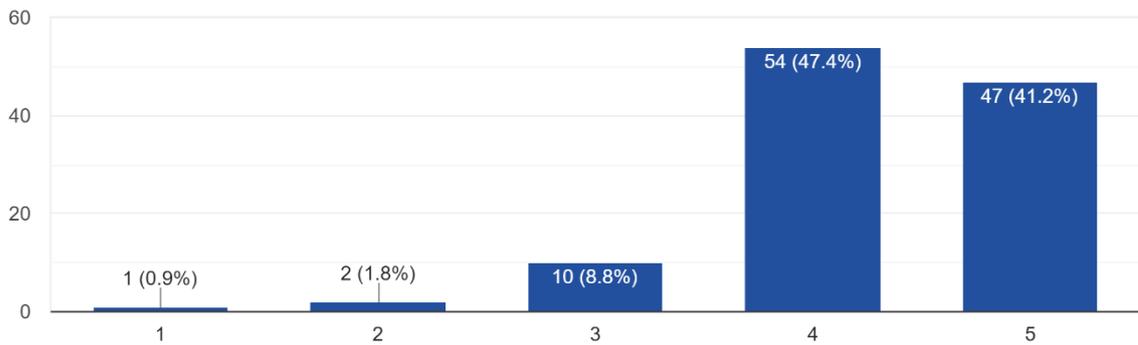


4. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan

Pada diagram di bawah ini dapat diketahui bahwa 47 orang berpendapat **Sangat Cepat**, 54 orang berpendapat **Cepat**, 10 orang berpendapat **Cukup Cepat**, 2 orang berpendapat **Tidak Cepat**, dan 1 orang berpendapat **Sangat Tidak Cepat**.

Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan

114 responses

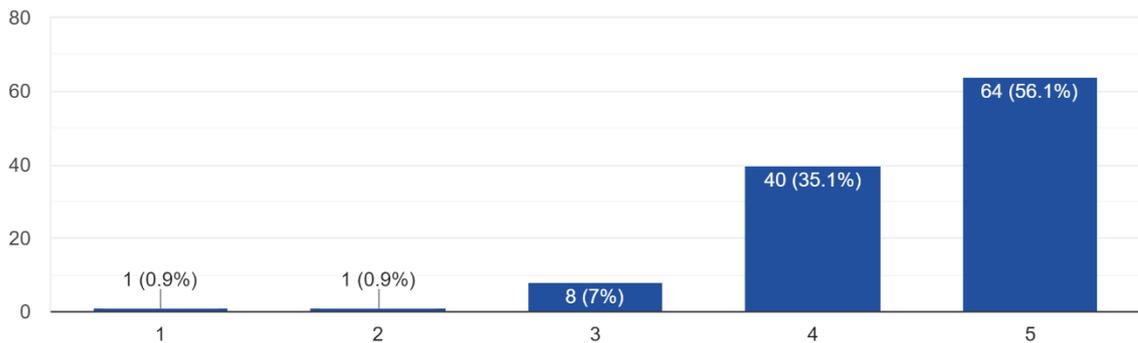


5. Keramahan dalam menerima konsultasi dan advokasi pelayanan

Pada diagram di bawah ini dapat diketahui bahwa 64 orang berpendapat **Sangat Ramah**, 40 orang berpendapat **Ramah**, 8 orang berpendapat **Cukup Ramah**, 1 orang berpendapat **Tidak Ramah**, dan 1 orang berpendapat **Sangat Tidak Ramah**.

Keramahan dalam menerima konsultasi dan advokasi pelayanan

114 responses

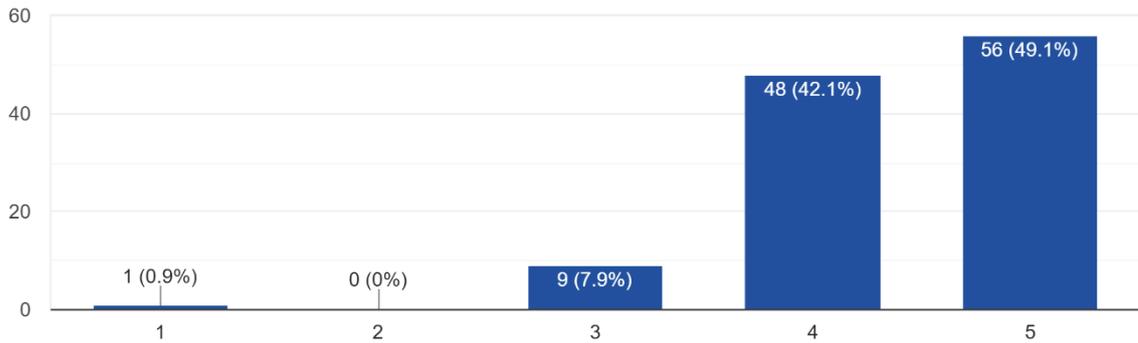


6. Kemudahan akses informasi tentang Biro Kerja Sama Teknik Luar Negeri (KTLN)

Pada diagram di bawah ini dapat diketahui bahwa 56 orang berpendapat **Sangat Mudah**, 48 orang berpendapat **Mudah**, 9 orang berpendapat **Cukup Mudah**, dan 1 orang berpendapat **Sangat Tidak Mudah**.

Kemudahan akses informasi tentang Biro KTLN

114 responses

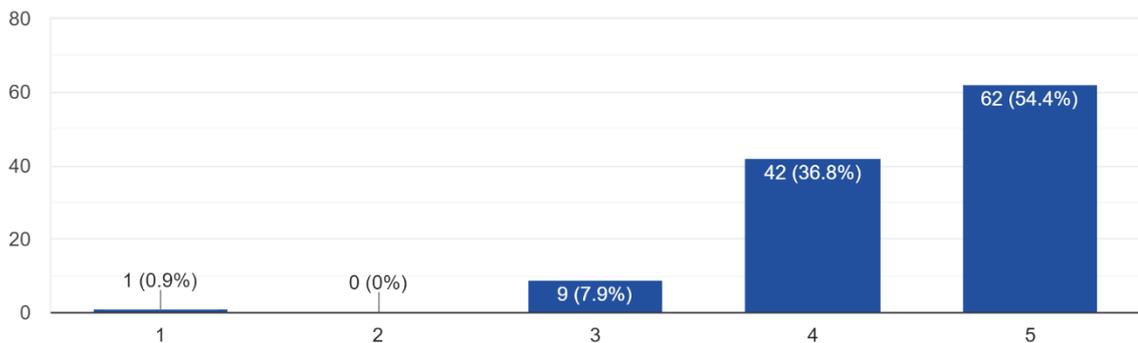


7. Kemudahan akses aplikasi layanan PDLN

Pada diagram di bawah ini dapat diketahui bahwa 62 orang berpendapat **Sangat Mudah**, 42 orang berpendapat **Mudah**, 9 orang berpendapat **Cukup Mudah**, dan 1 orang berpendapat **Sangat Tidak Mudah**.

Kemudahan akses aplikasi layanan PDLN

114 responses

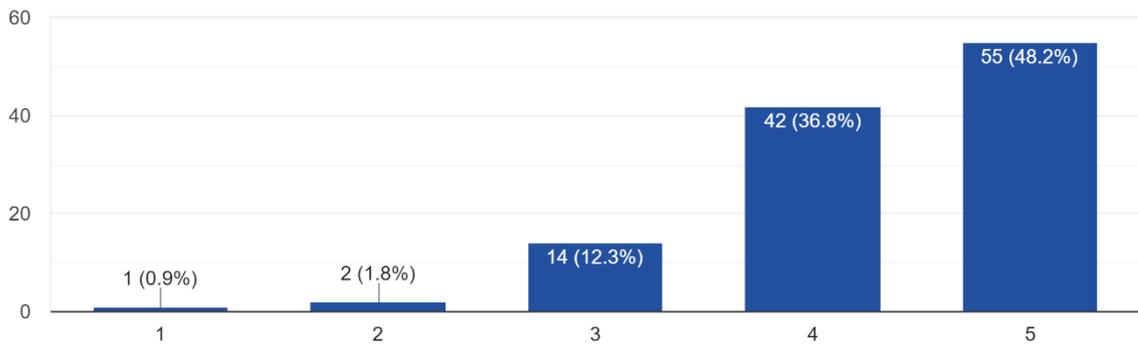


8. Kesederhanaan fitur aplikasi layanan PDLN

Pada diagram di bawah ini dapat diketahui bahwa 55 orang berpendapat **Sangat Sederhana**, 42 orang berpendapat **Sederhana**, 14 orang berpendapat **Cukup Sederhana**, 2 orang berpendapat **Rumit**, dan 1 orang berpendapat **Sangat Rumit**.

Kesederhanaan fitur aplikasi layanan PDLN

114 responses

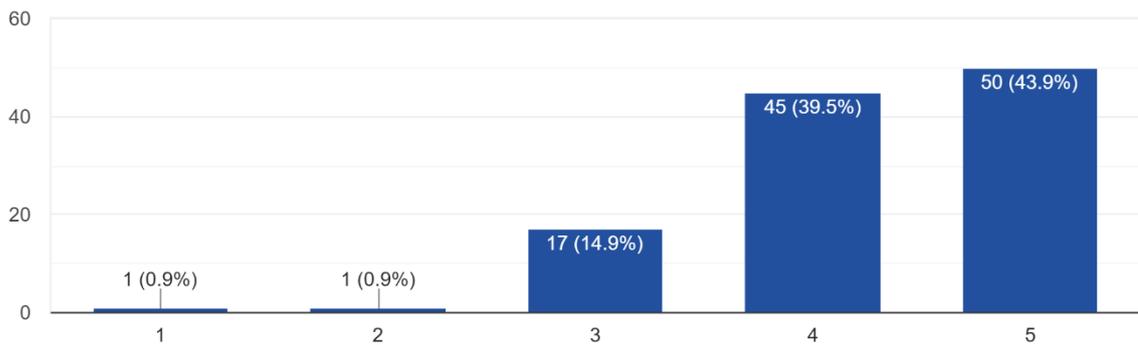


9. Kemudahan akses media untuk melakukan pengaduan

Pada diagram di bawah ini dapat diketahui bahwa 50 orang berpendapat **Sangat Mudah**, 45 orang berpendapat **Mudah**, 17 orang berpendapat **Cukup Mudah**, 1 orang berpendapat **Sulit**, dan 1 orang berpendapat **Sangat Sulit**.

Kemudahan akses media untuk melakukan pengaduan

114 responses

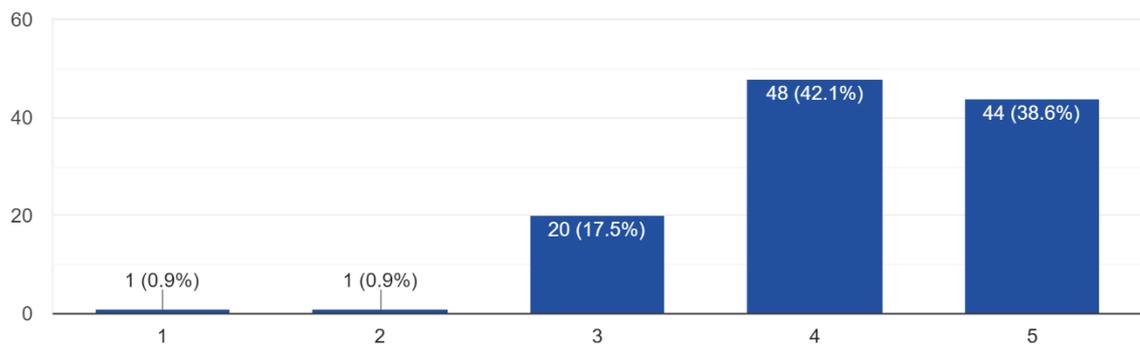


10. Kejelasan tindak lanjut pengaduan

Pada diagram di bawah ini dapat diketahui bahwa 44 orang berpendapat **Sangat Memuaskan**, 48 orang berpendapat **Memuaskan**, 20 orang berpendapat **Cukup Memuaskan**, 1 orang berpendapat **Tidak Memuaskan**, dan 1 orang berpendapat **Sangat Tidak Memuaskan**.

Kejelasan tindak lanjut pengaduan

114 responses



11. Tuliskan tanggapan Anda terkait kebijakan strategis PDLN mengenai kelengkapan berkas, pengurangan jumlah delegasi/peserta pada rombongan, dan pembatasan PDLN pada masa pandemi

Nomor Responden	Keterangan
1.	Cukup memuaskan membantu kita dalam mengurus admin PDLN terutama bagi kami operator PDLN ditiap unit utama
2.	Sangat setuju
3.	Sangat mendukung dengan pembatasan PDLN di masa pandemi
4.	Secara keseluruhan kebijakan strategis PDLN di atas sangat sesuai dengan situasi dan kondisi saat ini.
5.	Sangat Setuju
6.	Mohon kiranya simpel dapat pemberitahuan secara tertulis terkait pengurangan delegasi agar semua pengetahui ketentuan yg berlaku, mksh, sukses terus
7.	Sudah bagus
8.	sudah sesuai dgn ketentuan kondisi pandemic
9.	Kami akan mengikuti sesuai peraturan yg sudah ditetapkan
10.	Sudah cukup jelas..
11.	-
12.	Setuju dengan adanya pengurangan rombongan delegasi dan pembatasan PDLN dapat disesuaikan dg kegiatannya.
13.	Sangat setuju, untuk mengurangi penyebaran Covid-19
14.	Tegas dan konsisten
15.	Sesuai dgn kondisi
16.	Tunda aja
17.	semoga untuk kedepannya lebih dipermudah pengeapply an izin perjalanan dinas luar negeri
18.	Semoga kedepannya tidak ada lagi penolakan untuk rektor yg ingin melaksanakan PDLN
19.	Sudah sangat bagus sistem dan mudah dipahami.
20.	sangat setuju dan efeasien
21.	Bagus
22.	-
23.	cukup bagus
24.	1. Kelengkapan berkas PDLN: mohon agar kolom upload berkas dilengkapi dengan jenis berkas yang sesuai jika terjadi kekurangan berkas (misalnya kolom upload surat bebas COVID). 2. Pengurangan jumlah delegasi/peserta rombongan: sangat setuju sekali mengingat saat ini sedang pandemi. 3. Pembatasan PDLN di masa pandemi: sangat setuju sekali agar dapat mengurangi resiko penyebaran jenis COVID baru yang datang dari LN.
25.	Terkait dengan hal tersebut memang diperlukan mengingat masa pandemi belum berakhir dan melihat situasi dunia sekarang yang tengah menghadapi omicron
26.	Terlalu banyak berkas atau dokumen yang diminta saat pengajuan
27.	semoga kebijakan strategis dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi semua pihak.
28.	Mohon kiranya jika ada pengurangan delegasi, mohon kiranya kami dapat disampaikan secara tertulis

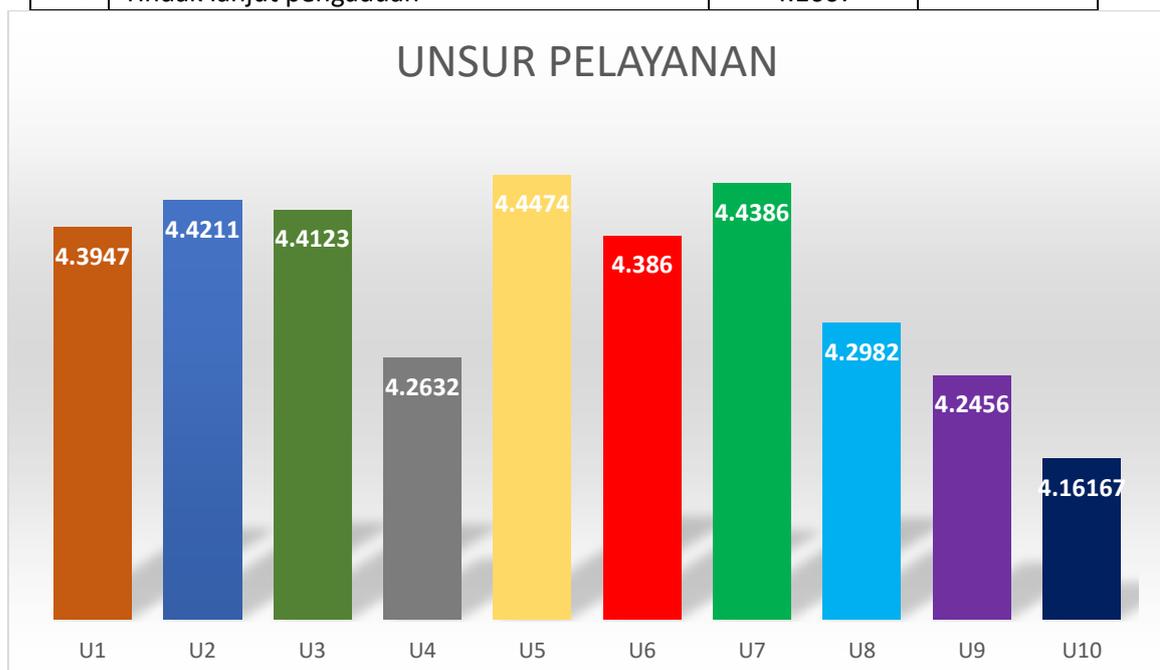
	agar dapat disampaikan kepada pejabat yang melakukan perjalanan
29.	Sangat setuju jika peserta PDLN yg akan pergi, dibatasi jumlahnya terkait dgn pandemi yg blm berakhir.
30.	Keputusan untuk pengurangan jumlah delegasi pada rombongan dan pembatasan PDLN di masa pandemi merupakan keputusan yang cukup bijak, krn mengingat dan menimbang perjalanan pada masa pandemi ini sangat sulit dan juga demi pencegahan penyebaran virus covid19 masuk ke Indonesia. Oleh karena itu hal di atas cukup relate dengan kelengkapan berkas untuk pengajuan PDLN. Kita harus lebih ketat lagi dalam penanganan pemutusan rantai penyebaran virus covid19 ini. Demi menjaga kesehatan bersama.
31.	Berharap proses pengajuan tanpa di batasi waktu
32.	sudah baik
33.	Mohon agar sosialisasi SIMPEL Setneg yang terbaru dapat segera diselenggarakan agar operator dan para pemohon dapat memperbarui perkembangan informasi mengenai pengajuan PDLN yang terbaru
34.	Memang untuk pembatasan PDLN selama pandemi merujuk pada peraturan pemerintah dan sangat setuju terbatas sementara mengingat kondisi masing masing negara tujuan untuk mengurangi kasus penyebaran dan penularan virus baru, untuk kegiatan yang masih bisa dilaksanakan daring maka lebih efektif secara daring.
35.	Semoga selalu konsisten dalam menjaga komitmen pelayanan perjalanan ke luar negeri.
36.	1. kelegkapan berkas OK, 2. pengurangan jumlah delegasi tidak relevan 3. prmbatasan PDLN di masa pandemi menyesuaikan aturan
37.	kelengkapan berkas disesuaikan dengan kebutuhan masing2 negara tujuan
38.	Mengenai kebijakan tersebut sdh sesuai dengan kondisi saat ini yang masih adanya pembatasan masa pandemic
39.	Pembatasan PDLN bagus untuk menjaga penyebaran COVID 19, semakin meningkat
40.	Karena pandemi dan untuk kebijakan saya kira sudah sesuai. Trimakasih.9
41.	Sangat baik
42.	Layanan PDLN saat ini sudah memenuhi dan sangat mempermudah bagi pengguna aplikasi
43.	Semoga lebih baik lagi utk kedepan nya
44.	Sudah sangat baik
45.	Setuju untuk diseleksi ketat demi mendukung cepat tercapainya Indonesia bebas pandemi.
46.	sangat relevan untuk menjamin dan mencegah penyebaran covid-19
47.	Selama ini berarti ada kendala lancer
48.	Terimakasih
49.	Sangat setuju
50.	Professional dan sesuai ketentuan
51.	sangat baik, karena banyak negara tujuan masih banyak yang menutup border terhadap warga negara Indonesia
52.	Untuk kelengkapan berkas sudah sangat tepat dan sesuai dengan yg di butuhkan, untuk pengurangan delegasi di instansi kami agak sulit karena untuk pemeriksaan delegasi kami memang harus membutuhkan banyak delegasi terkait, pembatasan PDLN di masa pandemi sangat efektif karena memang di masa pandemi ini pembatasan ini sangat efektif untuk mengurangi rantai penularan COVID-19
53.	Kami setuju dengan kebijakan yang dibuat
54.	tidak ada
55.	Mohon Ijin..harus ada kebijakan khususnya untuk Pimpinan MPR, terkadang pimpinan inponya mendadak
56.	Pertahankan dan kita dukung
57.	Sudah cukup baik
58.	kalau kelengkapan berkas msh kurang srbaiknya jgn di proses..jumlah peserta sebaiknya disesuaikan dg kebutuhan unt mengurangi biaya...terutama dg biaya DIPA/rupiah...kemudian pembatasan PDLN disaat pandemi hrs selektif kl memang ga penting" amat sebaiknya jgn di kadih ijin demi mengurangi penyebaran virus C 19 atau virus baru omicron ke Indonesia
59.	Sangat baik
60.	Penyesuaian yang perlu dan harus dilakukan juga tanpa terkecuali pada pelaksanaan perjalanan dinas LN sebagai pemantauan evaluasi dan akan terus memberikan layanan terbaik ditengah keterbatasan pandemic
61.	Sebaiknya peraturan kebijakan ini di lakukan dengan Surat Keputusan yg di sebarakan ke setiap instansi dan harus menjadi perhatian penting bagi kepala instansi tersebut. agar kami yg hanya sebagai administrator tdk disalahkan oleh pegawai/pemohon yg mengajukan ketika melakukan kebijakan yg ditentukan saat masa pandemi ini
62.	Diharapkan bila ada perubahan segera dapat disosialisasikan karena kadangkala waktu kegiatan sudah mepet dan butuh waktu untuk menjelaskan ke pimpinan atau delegasi yang ditugaskan untuk berangkat.
63.	Jumlah delegasi disesuaikan urgensi.
64.	Setuju dengan kebijakan terkait kelengkapan berkas, pembatasan rombongan berdasarkan tugas dan fungsi sekaligus pembatasan PDLN di masa pandemi demi aman dan baiknya semua.
65.	Bila mana delegasi yang terlalu banyak dan memakai anggaran pemerintah hrus tetap di seleksi keculi ada yg berkaitan yg kegiatannya harus satu kelompok krn sesuai dengan keahlian masing2, biasanya ini berhubungan dengan kegiatan peneltiaan

	Untuk pembatasan keluar Negeri di masa pandemi saya sangat setuju, guna mencegah penularan adanya Wabah Virus. Smg Warga Negara Indonesia tdk ada lagi yg kena Wabah Virus yg membahayakan, Amin!
66.	Untuk pembatasan menurut saya atas dasar instansi terkait
67.	Sudah pada tempatnya
68.	Tingkatkan terus kemudahan dan kesederhanaan
69.	Agar lebih dipermudah dan dipercepat waktu pengerjaannya
70.	Setuju
71.	Saya setuju dengan kebijakan PDLN yang dilakukan oleh Biro KTLN Setneg mengenai pengurangan jumlah delegasi/peserta yang melaksanakan PDLN maupun pembatasan PDLN dalam masa pandemi ini, hal ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam mengurangi penyebaran virus corona di negara indonesia.
72.	Sudah bagus... Perlu ditingkatkan lg
73.	Kami sangat sulit untuk pengurusan ke luar negeri dalam rangka penyidikan atau penangkapan atau pemeriksaan saksi...
74.	Sampai saat ini kebijakan strategis PDLN terkait hal-hal tersebut diatas masih relevan dengan kondisi dan situasi dimasa pandemi serta kebijakan Pemerintah.
75.	Kami mengikuti aturan yang ada
76.	Sangat bagus singkat dan padat
77.	Pelayanan sudah profesional dan harap dipertahankan
78.	Sangat Setuju
79.	-
80.	Sangat Baik.. tapi sering pending aplikasinya
81.	Selaku salah satu operator aplikasi SIMPEL, kami sangat memahami beberapa penyesuaian dokumen kelengkapan serta kebijakan pembatasan tersebut, kami mengharapkan semoga pandemi segera berlalu dan kami sepenuhnya mendukung kebijakan yang dikeluarkan sehubungan dengan pencegahan penyebaran pandemi saat ini.
82.	Kebijakan utk pembatasan pdln di masa pandemi sangat tepat sekali dan kami mendukung hal tsb.
83.	Sudah sangat tepat dan relevan dengan situasi dan kondisi yang ada
84.	Sudah sesuai dengan instruksi dan arahan
85.	Terkait dokumen yg sudah disampaikan pengajuannya dari Kementerian sudah melalui proses selektif untuk dimohonkan persetujuan penugasannya
86.	Keep up the good work!
87.	Sosialisasi untuk pengurusan administrasi PDLN sebaiknya lebih sering dilakukan minimal setiap 3 bulan sekali melalui ZM agar dapat diketahui update terbaru terkait administrasi dan teknis pengurusan dokumen.
88.	untuk pengurangan jumlah delegasi diharapkan disesuaikan dengan tugas dan fungsi delegasi yang akan hadir, karena sebagai operator harus bisa menjelaskan secara terperinci terhadap pimpinan.
89.	sudah sangat efektif dalam mengeluarkan ijin dimasa pandemi ini
90.	Setuju sekali guna meminimalisir penularan antar negara dan menjaga agar tidak masuk ke negara kita, salam sehat selalu
91.	sudah bagus, cuma kalau bisa yang terlambat mengajukan masih tetap bisa diakomodir, apalagi yang untuk pengajuan studi, baik studi baru atau perpanjangan, karena kadang dari dosen yang bersangkutan masukkan berkas sudah mepet mendekati waktu keberangkatan, dengan alasan masih melengkap berkas2 persyaratan, sehingga dari PTN input ke aplikasi bisa sangat mepet, atau bahkan mungkin terlambat.. terima kasih
92.	Pelayanan PDLN sangat baik
93.	Kebijakan dapat dipahami Krn sedang dalam masa pandemic
94.	Agar bisa lebih memudahkan pelayanan
95.	Kemen PPPA belum mengajukan permohonan izin PDLN selama pandemi sehingga kami belum dapat memberikan tanggapan
96.	Setuju ini dlm rangka kepastian perlindungan
97.	Kebijakan agar dpt mempermudah dlm pelayanan
98.	Sudah cukup baik
99.	<p>Pengalaman partisipasi kami pada Expo 2020 Dubai, Biro KTLN sangat pas dalam memberikan kebijakan, dimana pengurangan jumlah delegasi yang telah kami usulkan tidak mengganggu kelancaran pelaksanaan kegiatan blocking date Kemenkominfo di Expo 2020 Dubai. Terkait dokumen kelengkapan yang diminta sudah sesuai.</p> <p>Saran: Aktivasi fitur help desk untuk Focal Point pada aplikasi simple, sehingga pengaduan terhadap masalah aplikasi dapat segera kami laporkan. Dimana saat ini layanan pengaduan hanya dapat kami lakukan via email.</p> <p>Terima kasih</p>
100.	Masih oke dan relevan
101.	Sudah sesuai
102.	agar lebih cepat dalam memproses surat Setneg dalam perjalanan dinas luar negeri

103.	Sudah cukup sesuai, dan semoga dapat terus disesuaikan tergantung situasi dan kondisi terkini di masa pandemi.
104.	Setuju dlm rangka perlibdungan kepada semua warga
105.	Sejauh dampak dari kebijakan tersebut baik dalam rangka penanganan pandemi kami dukung. Namun agar dapat mempertimbangkan susunan delegasi khususnya dari sisi teknis yang memang diperlukan dalam kegiatan PDLN
106.	respons atas perbaikan berkas perlu lebih ditingkatkan.
107.	mengenai kelengkapan berkas mungkin untuk fitur online nya untuk pengisian diperjelas lagi, untuk pengurangan jumlah delegasi /peserta pada rombongan dan pembatasan PDLN di masa Pandemi sesuai saja.
108.	untuk kelengkapan berkas mungkin fitur online nya diperjelas kembali, untuk pengurangan jumlah dilegasi setuju saja karena masa pandemic
109.	Untuk hal yang urgen kiranya masih perhatian/dipertimbangkan
110.	Setuju
111.	Perlu kejelasan mengenai jumlah hari yang bisa dihitung sebagai perjalanan dinas. Perjalanan berangkat dan pulang yg seringkali memerlukan waktu sampai dengan 4 hari (perjalanan ke eropa misalnya) kemudian dibebankan pada siapa, karena tidak dihitung sebagai hari yang dibiayai oleh negara. BPK hanya mengizinkan jumlah hari tertanggung negara sesuai hari yang disebutkan oleh setneg (tdk termasuk perjalanan).
112.	Sangat baik dan terarah
113.	berbasis online
114.	Saya rasa cukup baik.

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

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	MUTU PELAYANAN
U1	Kemudahan akses info pelayanan	4,3947	A
U2	Komitmen pelayanan	4.4211	A
U3	Kompetensi pemberi layanan	4.4123	A
U4	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	4.2632	A
U5	Keramahan pemberi layanan	4.4474	A
U6	Kemudahan akses informasi Biro KTLN	4.3860	A
U7	Kemudahan akses aplikasi layanan PDLN	4.4386	A
U8	Kesederhanaan fitur aplikasi PDLN	4.2982	A
U9	Kemudahan melakukan pengaduan	4.2456	A
U10	Tindak lanjut pengaduan	4.1667	B

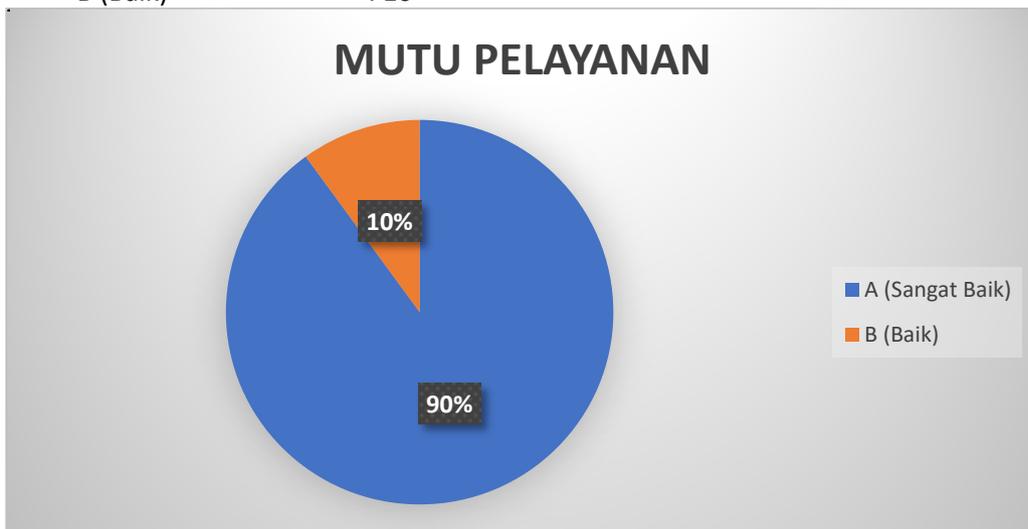


Dari tabel diatas dapat disampaikan hal-hal sebagai berikut

1. Berdasarkan pengukuran, dari 10 unsur pelayanan diperoleh skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): 86,94** dengan kategori **Sangat Baik**
2. Dari sembilan (10) unsur pelayanan,
 - a. Keramahan dalam menerima konsultasi dan advokasi pelayanan dengan nilai 4,44 (perlu dipertahankan)
 - b. Kemudahan akses info pelayanan, Komitmen pelayanan, Kompetensi pemberi layanan, Kecepatan dan ketepatan pelayanan, Kemudahan akses informasi Biro KTLN, Kemudahan akses aplikasi layanan PDLN, Kesederhanaan fitur aplikasi PDLN, dan kemudahan melakukan pengaduan mendapatkan persepsi **A** dari responden, sehingga hal tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan
 - c. Unsur kejelasan tindak lanjut pengaduan mendapatkan persepsi nilai **B** sehingga perlu diperbaiki dan dievaluasi.

MUTU LAYANAN

A (Sangat Baik) : 90
B (Baik) : 10



IKM UNIT PELAYANAN: 86,94

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

- a) Secara keseluruhan, layanan administrasi PDLN dipersepsikan **Sangat Baik** oleh pengguna/penerima manfaat. Hal ini merujuk hasil IKM yang diperoleh sebesar 86,94 dari 10 unsur pelayanan.
- b) Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Keramahan dalam Menerima Konsultasi dan Advokasi Pelayanan, sebesar 4,44 (A)
- c) Adapun dari 10 unsur yang dianggap tidak memuaskan atau paling rendah adalah Kejelasan Tindak Lanjut Pengaduan

B. Rekomendasi

- a) Praktik pelayanan dalam menerima konsultasi dan advokasi dengan ramah merupakan Layanan PDLN yang wajib dipertahankan;
- b) Perbaiki bisnis proses SIMPEL yang dapat dilakukan melalui penerapan teknologi Artificial Intelligence (AI) maupun pemangkasan jenjang alur bisnis proses untuk mendukung percepatan layanan PDLN;
- c) Peningkatan kualitas Sarana dan Prasarana guna mendukung kelancaran proses layanan PDLN, yang dapat dilakukan melalui fasilitas kuota internet, perbaikan desain teknologi sistem informasi SIMPEL yang meliputi arsitektur storage/penyimpanan data, fitur laporan, serta fitur pengaduan pelayanan.
- d) Peningkatan kualitas sumber daya manusia khususnya terkait pelayanan publik melalui pendidikan dan pelatihan.
- e) Peningkatan kualitas penanganan pengaduan layanan. Saat ini belum tersedia tim/ sumber daya manusia yg secara khusus menangani penanganan pengaduan layanan.
- f) Peningkatan kualitas dan kuantitas diseminasi informasi kepada seluruh mitra di tingkat pusat maupun daerah mengenai layanan SIMPEL melalui forum seminar, workshop, publikasi maupun media sosial.
- g) Dukungan sumber daya finansial guna pelaksanaan program dan kegiatan.
- h) Peningkatan kualitas pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan layanan yang mencakup pemantauan dan evaluasi atas operasionalisasi internal, eksternal serta dampak atas kegiatan PDLN atas capaian-capaian program prioritas nasional.

LINK Kuisisioner

<https://forms.gle/8Ub1HopbL1xBDMm37>

Tanggal Suvei 11 Januari 2022

PROFIL

Umur: 20 – 59 tahun

Jenis Kelamin: L/ P

Pendidikan: SD/ SMP/ SLTA/ Diploma/ SI/ S2 ke atas

Pekerjaan: PNS/ Non PNS/ Lainnya

Email/No. Telp

Instansi

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Checklist kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1. Keterbukaan akses terhadap informasi mengenai prosedur, persyaratan, standar waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan keamanan produk layanan
 1. Sangat tertutup
 2. Tertutup
 3. Cukup terbuka
 4. Terbuka
 5. Sangat Terbuka
2. Keselarasan pemberi layanan terhadap komitmen pelayanan
 1. Sangat tidak selaras
 2. Kurang selaras
 3. Cukup selaras
 4. Selaras
 5. Sangat selaras
3. Kompetensi dan keluwesan pemberi layanan
 1. Sangat tidak kompeten
 2. Tidak kompeten
 3. Cukup kompeten
 4. Kompeten
 5. Sangat kompeten
4. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan
 1. Sangat lambat
 2. Lambat
 3. Cukup Cepat

4. Cepat
5. Sangat Cepat
5. Keramahan dalam menerima konsultasi dan advokasi pelayanan
 1. Sangat tidak ramah
 2. Tidak ramah
 3. Cukup ramah
 4. Ramah
 5. Sangat ramah
6. Kemudahan akses informasi tentang Biro KTLN
 1. Sangat sulit
 2. Sulit
 3. Cukup mudah
 4. Mudah
 5. Sangat mudah
7. Kemudahan akses aplikasi layanan PDLN
 1. Sangat sulit
 2. Sulit
 3. Cukup mudah
 4. Mudah
 5. Sangat mudah
8. Kesederhanaan fitur aplikasi layanan PDLN
 1. Sangat rumit
 2. Rumit
 3. Cukup sederhana
 4. Sederhana
 5. Sangat sederhana
9. Kemudahan akses media untuk melakukan pengaduan
 1. Sangat sulit
 2. Sulit
 3. Cukup mudah
 4. Mudah
 5. Sangat mudah
10. Kejelasan tindak lanjut pengaduan
 1. Sangat tidak memuaskan
 2. Tidak memuaskan
 3. Cukup memuaskan
 4. Memuaskan
 5. Sangat memuaskan
11. Tuliskan tanggapan Anda terkait kebijakan strategis PDLN mengenai kelengkapan berkas, pengurangan jumlah delegasi/peserta pada rombongan, dan pembatasan PDLN di masa pandemi

TABEL EXCEL

	PERTANYAAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
Responden 1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
Responden 2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
Responden 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
Responden 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 8	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
Responden 9	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
Responden 10	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 11	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
Responden 12	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4
Responden 13	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
Responden 14	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3
Responden 15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

	PERTANYAAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
Responden 18	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
Responden 19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 21	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
Responden 22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Responden 23	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
Responden 24	4	3	4	4	4	3	5	5	3	3
Responden 25	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3
Responden 26	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
Responden 27	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4
Responden 28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 29	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 31	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
Responden 32	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
Responden 33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 34	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4

	PERTANYAAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
Responden 72	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Responden 73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Responden 74	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3
Responden 75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 76	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3
Responden 77	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
Responden 78	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Responden 79	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 81	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
Responden 82	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
Responden 83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 84	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
Responden 85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 86	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
Responden 87	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4
Responden 88	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 89	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
Responden 90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 91	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4

	PERTANYAAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
Responden 92	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
Responden 93	3	3	4	2	2	4	4	2	2	2
Responden 94	3	5	4	4	5	5	3	3	3	3
Responden 95	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
Responden 96	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
Responden 97	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
Responden 98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 99	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
Responden 100	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 102	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
Responden 103	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden 104	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
Responden 105	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
Responden 106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 107	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
Responden 108	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Responden 109	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
Responden 110	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
Responden 111	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5

	PERTANYAAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
7 Responden 112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3 Responden 113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9 Responden 114	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
0 Jumlah Total	501	504	503	486	507	500	506	490	484	475
1 NRR	4.3947	4.4211	4.4123	4.2632	4.4474	4.3860	4.4386	4.2982	4.2456	4.1667
2 NRR Tertimbang	0.4395	0.4421	0.4412	0.4263	0.4447	0.4386	0.4439	0.4298	0.4246	0.4167
Total Nilai NRR 3 Tertimbang	4.3474									
4 IKM Unit Pelayanan	86.94736842									