

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
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 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 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 costumers* (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 1 s.d. 2 Februari 2021, dengan menggunakan media Microsoft 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 9 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 111 orang.

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 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 menjumlahkan 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 25.

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

SKM Unit pelayanan x 25

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

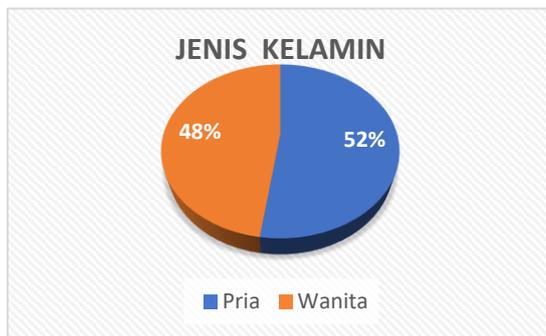
Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden

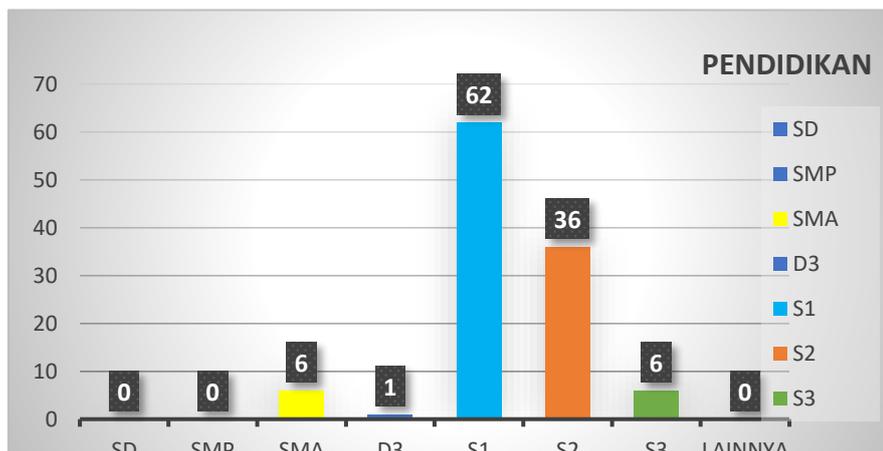
1. Berdasarkan jenis kelamin

Dari 111 responden, diketahui 58 orang adalah pria dan 53 orang adalah wanita, sebagaimana terlihat dari tabel dibawah ini



2. Pendidikan

Dari total 111 responden, diketahui bahwa 62 orang berpendidikan setingkat S1, 36 orang berpendidikan setingkat S2, 6 orang berpendidikan setingkat S3, 1 orang berpendidikan setingkat D3 dan sisanya 6 orang berpendidikan setingkat SMA.

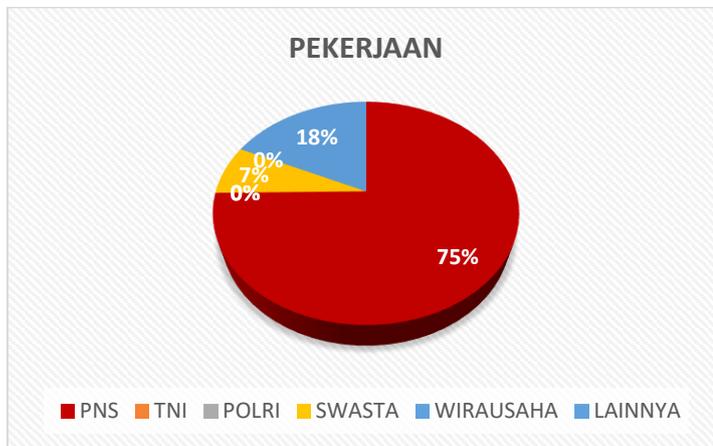


3. Usia

Dari 111 responden, usia rata-rata berkisar di antara 30 – 40 tahun.

4. Pekerjaan

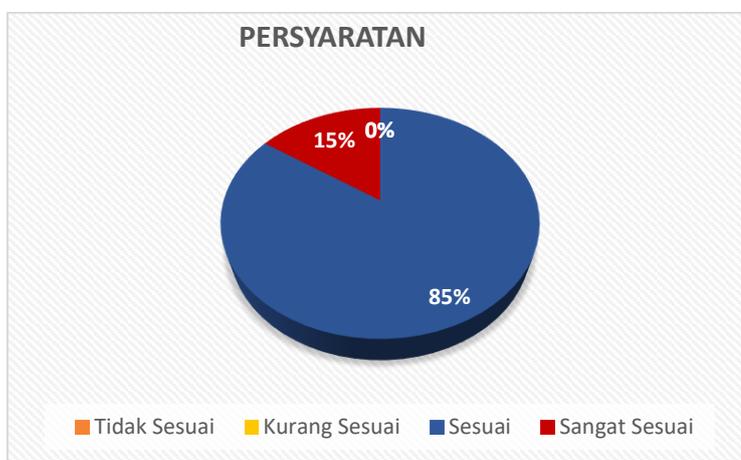
Dari 111 responden, 81 orang bekerja sebagai ASN, 20 orang adalah pekerja lainnya (kemungkinan adalah mahasiswa dimana hal ini merujuk pada sebaran kuisiner dibawah unit Kemendikbud) dan 8 orang merupakan pegawai non ASN/ swasta (tenaga *outsourcing* yang ditempatkan di kantor pemerintahan)



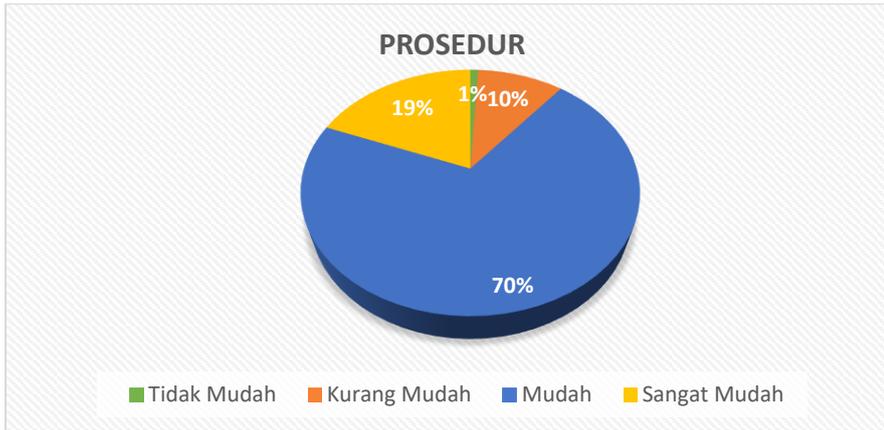
B. Sembilan (9) Unsur pertanyaan dalam survei IKM, meliputi:

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

Pada diagram dibawah ini dapat diketahui bahwa 94 orang berpendapat **Sesuai**, dan 17 orang berpendapat **Sangat Sesuai**



2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur di unit ini
78 orang berpendapat **Mudah**, 21 orang berpendapat **Sangat Mudah**, 11 orang berpendapat **Kurang Mudah** dan 1 orang berpendapat **Tidak Mudah**



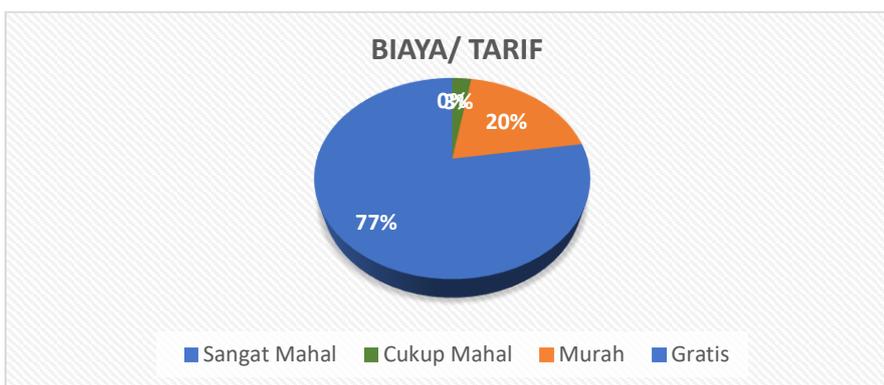
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

72 orang berpendapat **Cepat**, 28 orang berpendapat **Kurang Cepat**, 10 orang berpendapat **Sangat Cepat** dan 1 orang mengatakan **Tidak Cepat**



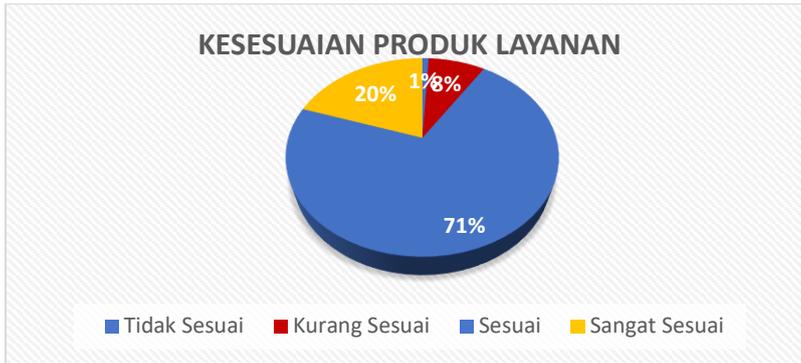
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/ tarif dalam pelayanan

86 berpendapat orang **Gratis**, 22 orang berpendapat **Murah**, dan 3 orang berpendapat **Cukup Mahal**



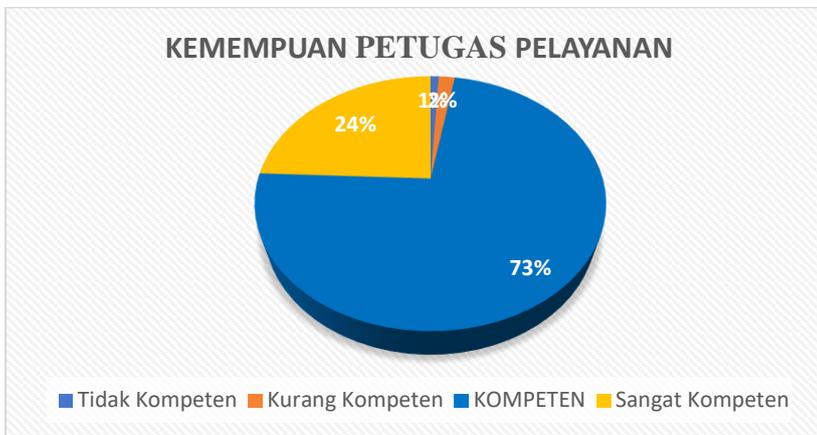
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

79 orang berpendapat **Sesuai**, 22 orang berpendapat **Sangat Sesuai**, 9 orang berpendapat **Kurang Sesuai** dan 1 orang berpendapat **Tidak Sesuai**



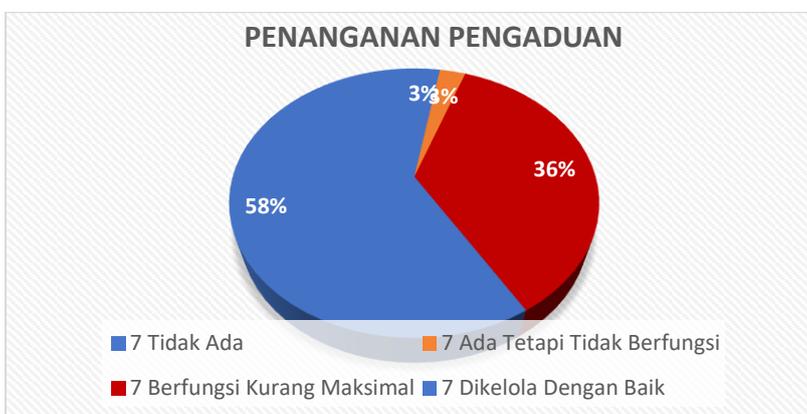
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan

81 orang berpendapat **Kompeten**, 27 orang berpendapat **Sangat Kompeten**, 2 orang berpendapat **Kurang Kompeten**, dan 1 orang berpendapat **Tidak Kompeten**



7. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

65 orang berpendapat **Dikelola Dengan Baik**, 40 orang berpendapat **Berfungsi Kurang Maksimal**, 3 orang berpendapat **Ada Tetapi Tidak Berfungsi** dan 3 orang berpendapat **Tidak Ada**



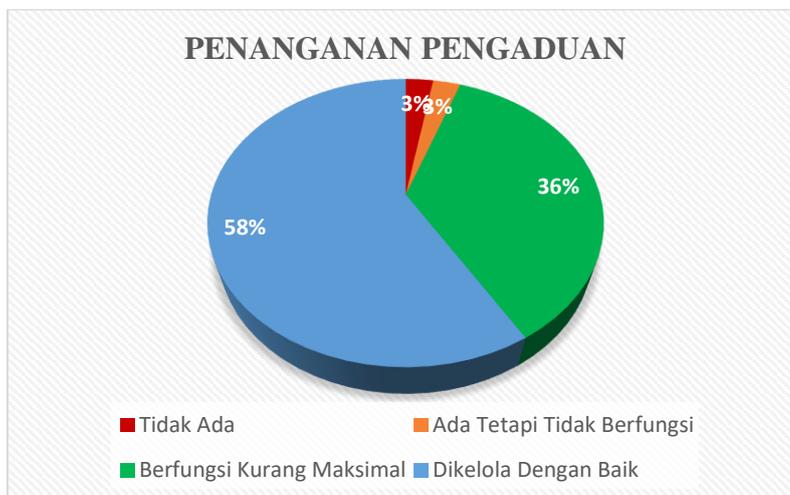
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

76 orang berpendapat **Baik**, 19 orang berpendapat **Cukup**, dan 16 orang berpendapat **Sangat Baik**



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

65 orang berpendapat **Dikelola dengan Baik**, 40 orang berpendapat **Berfungsi kurang maksimal**, 3 orang berpendapat **Ada tetapi tidak Berfungsi**, dan 3 orang berpendapat **Tidak Ada**



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

Nomor Responden	Keterangan
1.	Ditingkatkan lagi
2.	Dibuatkan kartu kontrol dan tanda terima berkas yg bisa dicetak online
3.	-
4.	layanan pengaduan mohon ditingkatkan, Terima Kasih
5.	Agar dibuat live chat, semoga pengguna layanan dapat berinteraksi langsung dengan pihak KTLN Setneg
6.	semoga lebih baik kedepannya
7.	Aplikasi masih sering gangguan
8.	sudah baik dan kooperatif. kedepannya semoga bisa lebih baik lagi

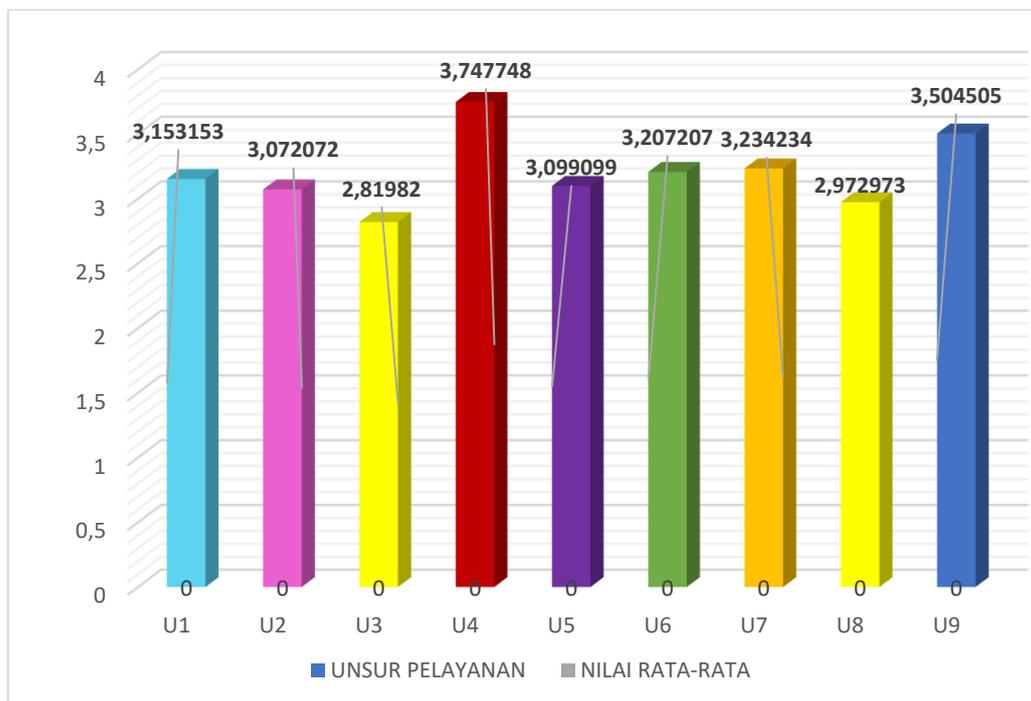
9.	Sudah bagus, ditingkatkan saja layanan, dan dipermudah untuk para operator
10.	adanya Bimtek utk operator unit secara berkala
11.	Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam pelayanan
12.	Semoga webnya lebih cepat accessible dan kadang tidak ngadat lagi
13.	sebaiknya ada koordinasi date line pengerjaan SIMPEL antara focal poin dan Setneg. Unit sudah mengirim sebulan sebelum keberangkatan, masih menunggu di focal point, dan masih menunggu lagi di setneg dengan batasan waktu yang tidak ditentukan, setelah sekian minggu dikembalikan lagi ke unit dengan alasan pengajuan terlambat
14.	agar tidak ada masalah lagi dengan masalah teknis nya. semangat
15.	Semakin cepat dalam pelayanan dan responsif dalam menanggapi keluhan, saran.
16.	Harap memberikan catatan pengembalian dengan Jelas agar operator bisa mengetahui dengan baik, terimakasih
17.	Mohon di di Undang utk BimTek yg Focal point di Daerah...
18.	Diadakan diklat untuk prosedur pengajuan PDLN
19.	Sudah cukup bagus, kalau bisa mhn ditingkatkan lagi
20.	aplikasinya supaya mudah diakses
21.	Bisa di online kan proses nya
22.	Waktu proses izin diusulkan untuk dipercepat
23.	khususnya yang akan tugas belajar s3 sebaiknya sp setneg diberikan 4 tahun langsung, agar mempersingkat proses sk tubel, dan tidak ada perpanjangan sp setneg, kecuali yang lewat dari 4 tahun masa studi
24.	Kepastian waktu dan kemudahan persyaratan
25.	Loading data aplikasi SIMPEL terdapat lama, jika memungkinkan dapat dipercepat. Yerkadang data yang sudah diinput tidak dapat ditemukan.
26.	Lebih ditingkatkan lg
27.	-
28.	Diharapkan terus meningkatkan pelayanan
29.	Apabil ada kebijakan baru. Baiknya didesiminasikan kepada pihak yg terkait
30.	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan offline maupun online
31.	-
32.	Pertahankan kualitas yang telah dicapai dan tingkatkan lagi
33.	.
34.	Terdapat contact center yang bisa dihubungi baik melalui telpon atau call center atau email, bilamana ada permasalahan dan kesulitan.
35.	Server SIMPEL perlu diperbaiki karena suka time out ketika diakses via android
36.	Agar ditingkatkan lagi menjadi hanya 1 hari jadi, terima kasih
37.	Kalau ingin betanya progres / dihubungi lewat wa atau tlp tdk pernah mau di jawab, sebaiknya di jawab biar bagaimanapun juga itu adalah tanggung jawab sebagai petugas pelayanan, jgn wa di diamkan . Trimk
38.	Lebih ditingkatkan lagi
39.	Sekiranya bisa dilakukan Sinergi dengan Dit. Konsuler, Kemenlu sehingga simplifikasi kelanjutan proses sampai dengan penerbitan exit permit, pengantar visa dan paspor dinas
40.	Semoga sistem aplikasi simpel ini terus berlanjut.
41.	Semoga lebih baik lagi pelayanannya dan segera diberlakukan simpel next agar pemohon yang kurang dari 7 hari keberangkatan segera bisa di tolak sistem dan yang belum menyerahkan laporan PDLN
42.	Mudah2an bisa lebih profesional
43.	Pelayanan yang sudah baik agar dapat lebih ditingkatkan lagi.
44.	Tahun 2021 kedepan agar lebih baik dan cepat proses administrasi PDLN. Tks
45.	agar pelayanan ditingkatkan menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang
46.	Perlu ditingkatkan lagi pelayanan informasi apa saja kekurangan dokumen.yang dibutuhkan
47.	Mohon pertimbangannya seandainya pengajuan telat tapi perlu persetujuan singkat
48.	perlu peningkatan pelayanan
49.	cepat dan tepat
50.	perlunya kemudahan layanan (help desk) yang lebih jelas dan lebih komunikatif serta lebih responsif
51.	Tolong diseminasikan setiap update informasi terkait PDLN baik kepada kementerian/lembaga demi kelancaran proses PDLN
52.	Semua sudah baik, pertahankan.
53.	Pertahankan yang sudah baik, dan lebih di tingkatkan lagi dalam komunikasi terkait informasi PDLN
54.	Agar ke depannya aplikasi PDLN dengan K/L dapat terintegrasi agar pelayanan semakin cepat dan semakin lancar
55.	Untuk ke depan lebih baik lagi
56.	Lebih ditingkatkan dalam segala hal

57.	Sudah sangat baik, dipertahankan dan lebih baik lagi ke depannya...sukses selalu
58.	lebih ditingkatkan lagi.
59.	Agar proses sekneg bisa selesai dalam waktu 3 hari kerja
60.	Solusi penerbitan untuk ajuan SP Setneg yang tidak terbit sebelum SIMPEL diluncurkan, dan penetapan tmt tubel yang mengacu ke LoA atau LoG (bukan ke tanggal surat usulan)
61.	Aplikasi lebih d sempurnakan saja
62.	👍
63.	Sudah baik, tapi dapat ditingkatkan
64.	Sudah baik lebih ditingkatkan lg
65.	Lbh di tingkatkan
66.	Semoga lebih baik lagi
67.	Ditingkatkan lagi sarana dan pelayanannya
68.	Penambahan personel dalam menangani pengajuan PDLN
69.	Jika ada tambahan syarat surat rapid test dan surat dari kedubes, disarankan untuk menambah kolom upload berkas.
70.	Mohon untuk ijinnya dapat selesai seperti SOP yang dijanjikan
71.	Diharapkan adanya pelatihan yg berkelanjutan yang diberikan kepada operator masing2 perguruan tinggi
72.	Mohon dapat ditingkatkan kecepatan dalam pelayanan
73.	Sejauh ini sudah bagus, persyaratan jelas, petugas responsif dan memfollow up apabila ada kekurangan persyaratan, namun mohon lebih diberikan kejelasan mengenai jangka waktu penyerahan paspor dinas ke ybs apabila ybs di luar jakarta. Trima kasih sebelumnya
74.	perlu diadakan sosialisasi lanjutan
75.	sudah baik
76.	Cukup baik
77.	Sudah baik
78.	Ditingkat dr segi waktu dan keramahan
79.	Dalam aplikasi kalau operator salah input tdk bisa perbaiki sendiri, tp harus lapor ke admin dan meminta perbaikan. Mdhn nanti kedepannya, kalau operator dr PT salah input bisa koreksi dan perbaiki sendiri melalui akun simpel nya.
80.	Semakin ditingkatkan lagi pelayanannya. Terima kasih tim PDLN. Sukses selalu.
81.	Semoga aplikasi yang tersedia dapat semakin dikembangkan menjadi lebih mudah, efisien dan user-friendly
82.	Pelayanan yang sudah bagus tetap dipertahankan dan semoga semakin lebih bagus lagi
83.	Mohon agar diberi petunjuk yg jelas jika pengajuan kami dikembalikan.
84.	Tingkatkan pelayanan.
85.	Agar dokumen perjalanan terbit SP sekap bisa dipercepat jangan mepet terbitnya
86.	Semoga lebih cepat dalam pengurusan administrasi
87.	Bisa disediakan aplikasi untuk bisa lebih meningkatkan pelayanan
88.	Mohon Kecepatan server Setneg lebih baik lagi agar cepat dalam proses pengimputan data terimakasih
89.	Ditingkatkan kembali
90.	Smg dpt lbh terus dipertahankan dlm memberikan pelayanan yg prima
91.	Tetap pertahankan kinerjanya, semoga kedepan aplikasinya menjadi semakin informatif, semakin simpel. Salam sukses untuk kita semuanya. Aamiiiiin.
92.	Sistem pelayanan online yang mudah, tepat dan cepat
93.	--
94.	Perbaiki server
95.	Untuk pengajuan di aplikasi mohon dipercepat.. untuk petugas sangat baik dan ramah selalu membantu
96.	Dipertahankan
97.	Lebih ditingkatkan lagi
98.	Mohon mengadakan bimtek atau sosialisasi lagi mengingat banyaknya perubahan dan update terkait dokumen selama pandemi dan juga agar adanya keseragaman dalam bentuk format dokumen persuratan dan format penulisan dalam aplikasi simpel
99.	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi supaya lebih maksimal
100.	Mungkin perlu dibuat sistem yang terintegrasi sehingga proses bisa berjalan dengan first in first out
101.	Sudah cukup
102.	Agar mengembangkan sistem yg contactless lebih baik lagi
103.	Sarana pengaduaan diharapkan lebih ditingkatkan kualitas layanannya dan lebih responsif lagi. Terimakasih
104.	agar web simpel pdln di maintenance dgn baik agar tidak eror. terimakasih
105.	Pelayanan untuk ASN sudah bagus dan bisa diertahankan atau ditingkatkan

106.	Tingkatkan kembali sistem agar lebih mudah dan efisien
107.	Peningkatan pelayanan dan Kemudahan Aplikasi
108.	Mohon ada petugas khusus yang menampung aspirasi kami dan tercatat no. Aspirasinya sehingga mudah konsultasinya
109.	1. Kalau pas mungkin lagi banyak yg menggunakan , jaringan penuh, sehingga kita perlu sabar karena kadang up-load ke Simpel menjadi kurang cepat, apa mungkin perlu penambahan besaran Daya Server.
110.	Mungkin perlu bbrp penyesuaian untuk kondisi2 luar biasa seperti masa pandemi ini. Terima kasih.
111.	lebih banyak senyum

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

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,153153	B
U2	Prosedur	3,072072	B
U3	Waktu pelayanan	2,81982	C
U4	Biaya/ tarif	3,747748	A
U5	Produk Layanan	3,099099	B
U6	Kompetensi pelaksana	3,207207	B
U7	Perilaku pelaksana	3,234234	B
U8	Sarana dan Prasarana	2,972973	C
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,504505	B



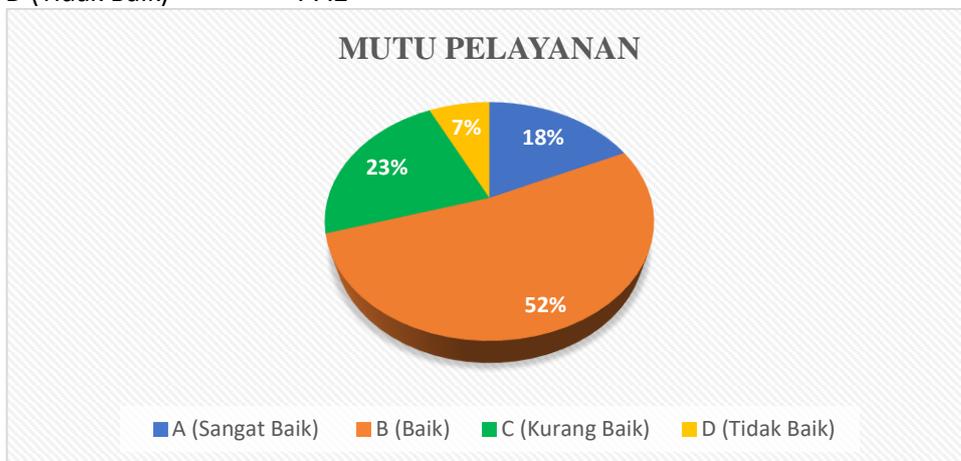
Dari tabel diatas dapat disampaikan hal-hal sebagai berikut

1. Berdasarkan pengukuran, dari 9 unsur pelayanan diperoleh skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): 79,22** dengan kategori **Baik**
2. Dari sembilan (9) unsur pelayanan,

- a. **Biaya/Tarif** adalah **Gratis** dengan nilai 3,75 (perlu dipertahankan)
- b. Persyaratan, Produk Layanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan pengaduan pengguna layananmendapatkan persepsi **B** dari responden, sehingga hal tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan
- c. Unsur Waktu pelayanan dan Sarana Prasarana mendapatkan persepsi nilai C sehingga perlu diperbaiki dan dievaluasi.

MUTU LAYANAN

A (Sangat Baik)	: 18,02
B (Baik)	: 52,25
C (Kurang Baik)	: 22,52
D (Tidak Baik)	: 7,2



IKM UNIT PELAYANAN : 79,22

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 79,22 dari 9 unsur pelayanan.
- b) Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur **Pembiayaan: Gratis, sebesar 3,75 (A)**
- c) Adapun dari 9 unsur yang dianggap tidak memuaskan atau paling rendah adalah Ketepatan Waktu dan Sarana, Prasarana
- d) Hal-hal yang mungkin mempengaruhi hasil responden, adalah
 1. Memasuki bulan Maret s.d. Juni 2020, sesuai arahan Presiden dan Menteri Sekretaris Negara, Sekretaris Menteri Kementerian Sekretariat Negara mengeluarkan kebijakan penagguhan izin PDLN dalam rangka mencegah penyebaran virus COVID-19.
 2. Pada bulan Juli 2020, layanan PDLN dibuka kembali dengan memfokuskan pada penugasan yang bersifat mendesak untuk kepentingan negara, kegiatan penanggulangan COVID-19 serta tugas belajar. Mempertimbangkan hal-hal dimaksud, diberlakukan mekanisme yang berbeda dimana operasionalisasi SIMPEL dilakukan secara internal oleh pengguna internal di lingkungan Biro KTLN. Pengajuan perizinan PDLN oleh Pengguna eksternal dikirimkan melalui alamat email pdln_ktln@setneg.go.id. Dalam pelaksanaannya, beberapa kendala/hambatan muncul, misalnya pengiriman dokumen yang tidak lengkap, sarana email internal Kementerian Sekretariat Negara yang kurang praktis, komunikasi yang tersendat akibat situasi pandemi, serta kurangnya sumber daya manusia internal Biro KTLN terkait lonjakan jumlah pengajuan PDLN khususnya permohonan izin tugas belajar.
 3. Pada bulan Desember 2020, berdasarkan evaluasi internal Kementerian Sekretariat Negara, akses SIMPEL bagi pengguna eksternal kembali dibuka dengan tetap mengacu pada kebijakan pemerintah tentang pembatasan PDLN di situasi pandemi.

B. Rekomendasi

- a) Praktik baik “Rp. 0,-“ Layanan PDLN 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 Kuisiner

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjajBLZtrQAAAAAAAAAAANAASk9RW5UNDNaUU42Vjg5UTdPWTC3WkxMWUFERFdaVC4u>

Tanggal Suvei 1 Februari 2021

Jam Survei

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
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

No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	4	2	4	4	4	3	3	3
6	3	4	4	4	4	4	3	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	2	3
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	2	3	4	3	4	4	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	2	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	4	2	2	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	2	3	4	4	4	3	3
16	4	4	3	4	3	3	4	3	4
17	3	4	3	4	3	3	3	3	4
18	3	2	3	4	3	3	3	3	4
19	3	2	2	4	3	3	3	2	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	4	3	3	4
24	3	2	2	4	3	3	3	2	3
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	3	3	3	3	3
27	4	3	3	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	4	4	2	4	4	4	4	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	2	2	3	2	3	3	2	1
36	3	3	2	3	2	3	3	2	2
37	3	3	1	4	1	1	2	2	2
38	3	4	3	4	4	4	4	3	4
39	4	3	3	4	3	3	4	4	4
40	3	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	1	2	3	2	2	2	3	3
43	4	3	4	4	3	4	3	4	4
44	4	4	3	4	3	4	4	3	4
45	3	4	3	4	4	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	2	2	3	2	3	3	2	3

No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
49		3	3	3	3	3	3	3	3	4
50		3	2	2	4	2	3	3	2	3
51		3	3	3	4	3	3	3	2	3
52		4	4	4	4	4	4	4	4	4
53		4	4	4	4	4	4	4	4	4
54		3	3	3	4	3	3	3	3	4
55		3	3	3	3	3	3	3	3	3
56		3	3	3	2	3	3	3	2	3
57		4	4	4	4	4	4	4	4	4
58		3	3	3	4	3	4	3	3	3
59		4	4	4	4	4	4	4	4	4
60		3	3	3	4	3	3	3	3	3
61		3	3	2	4	3	3	4	3	3
62		3	3	3	4	3	3	4	3	3
63		3	3	3	3	3	3	3	3	3
64		3	3	3	4	4	3	3	3	4
65		3	3	2	4	3	3	3	3	3
66		3	3	3	3	3	3	3	3	4
67		3	4	3	3	3	3	4	3	4
68		3	3	2	4	3	3	3	2	1
69		3	3	3	4	3	3	3	3	4
70		3	3	2	4	2	3	3	3	3
71		3	4	3	4	3	3	3	3	3
72		3	3	2	4	3	3	3	2	3
73		3	4	3	4	3	3	3	3	4
74		3	3	2	3	3	3	3	3	4
75		3	3	2	4	4	3	4	4	4
76		3	3	3	4	3	3	3	3	4
77		3	3	3	4	3	3	3	3	3
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	2	3	3	2	4
81		4	3	3	4	4	4	3	3	4
82		3	3	3	4	3	3	3	3	4
83		3	3	3	4	3	3	4	3	4
84		3	3	2	4	3	3	3	2	3
85		3	3	3	4	3	3	3	3	4
86		3	3	2	4	3	3	3	2	4
87		3	4	4	3	4	4	4	4	4
88		4	4	4	4	4	4	4	4	4
89		3	3	2	2	3	3	2	2	3
90		3	3	3	4	3	3	3	3	4
91		3	3	3	3	3	4	4	3	4
92		3	2	2	2	3	3	3	2	3
93		3	3	2	4	3	3	3	3	1
94		3	3	2	4	4	4	4	3	4

Series 1 Point "Cukup" i Kurang Maksimal"
Value: 19 (17%)

