

**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)  
PERIODE JANUARI – JUNI  
TAHUN 2023**

**Nomor : OT.06/LPP-118/D201/3/2023  
Tanggal : 13 September 2023**

**DEPUTI BIDANG PIP BIDANG POLHUKAM PMK  
BPKP**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>1</b>
1.1 Jumlah Responden SKM	1
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	2
<b>BAB II ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>3</b>
2.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	3
2.2 Rencana Tindak Lanjut	4
2.3 Tren Nilai SKM	5
<b>BAB III KESIMPULAN</b>	<b>6</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>iii</b>
1. Hasil Pengolahan Data	
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode 2022	

## BAB I

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 19 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	14	73,68%
		PEREMPUAN	5	26,32%
2	USIA	≤ 20 Tahun	0	0%
		21 s.d. 30 Tahun	4	13,55%
		31 s.d. 40 Tahun	5	26,32%
		41 s.d. 50 Tahun	5	26,32%
		51 s.d. 60 tahun	5	26,32%
3	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	0	0%
		DIII	2	10,53%
		SI	12	63,16%
		S2	5	26,32%
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan Pengawasan Assurance	4	21,05%
		Pelayanan Pengawasan Consulting	1	5,25%
		Pelayanan Dukungan BPKP	14	73,68%

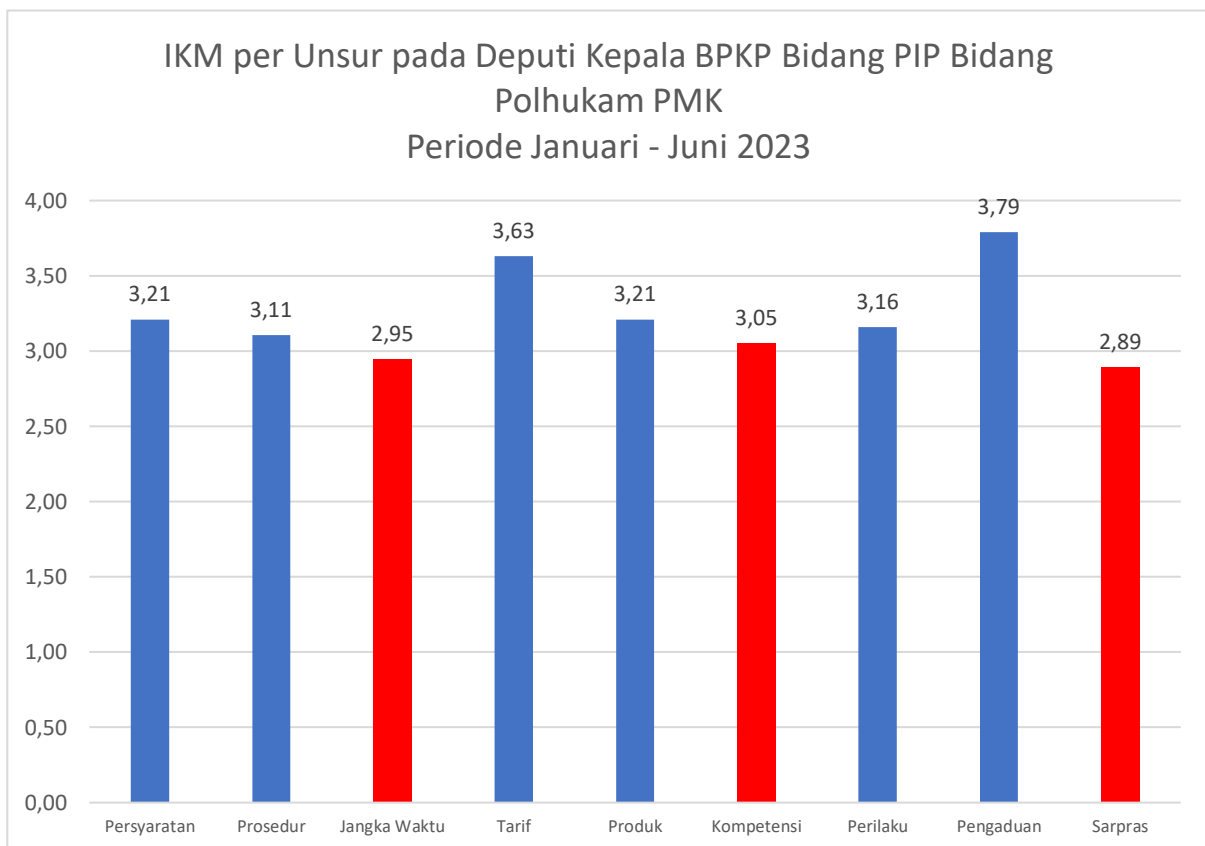
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,21	3,11	2,95	3,63	3,21	3,05	3,16	3,79	2,89
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>C</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>80,48 (B atau Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB II**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **2.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarpras mendapatkan nilai terendah yaitu 2,89. Selanjutnya jangka waktu yang mendapatkan nilai 2,95 adalah nilai terendah kedua, serta Kompetensi dengan nilai 3,05.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,79, berikutnya Biaya/tarif dengan nilai 3,63 dan Persyaratan serta Produk mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,21.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa masukan yang perlu menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan diklat
- Waktu penugasan yang terbatas, sedangkan hasil pengawasan diberikan tidak sesuai dengan periode penugasan
- Banyaknya penugasan pada personel D2, permintaan dari mitra kerja tidak dapat segera direspon
- Waktu untuk evaluasi atau permintaan data agar diatur secara memadai
- Pemahaman dan kemampuan penyelesaian masalah oleh SDM belum merata

#### **2.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Namun, khusus untuk keluhan mengenai sarana dan prasarana diklat, akan dikomunikasikan dengan unit kerja penyelenggara diklat.

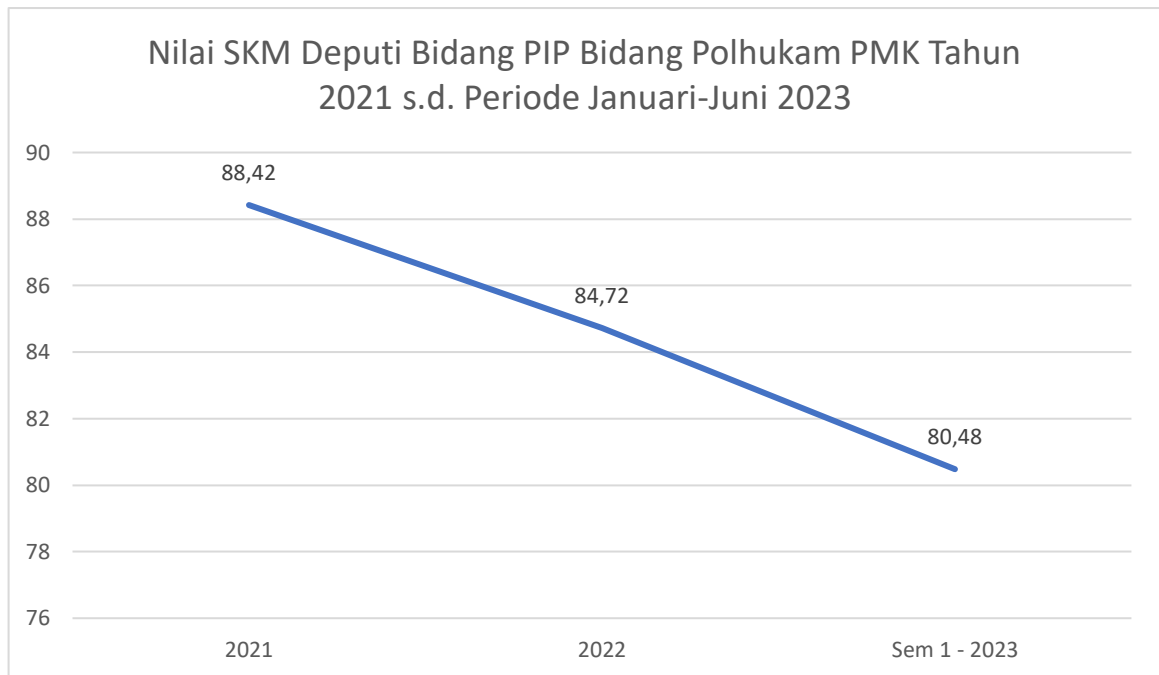
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Koordinasi dengan Pusdiklatwas BPKP	√		TUP D2
2	Jangka Waktu	Pelaksanaan monitoring waktu penugasan	√	√	D201 (PAEP)
		Pelaksanaan monitoring beban penugasan D2	√	√	D204
		Identifikasi kebutuhan data penugasan lebih awal dan dikomunikasikan ke KL terkait	√		Seluruh Direktorat
3	Kompetensi	<i>Coaching</i>	√	√	D204

### 2.3 Tren Nilai SKM Tahun 2021 s.d. Periode Januari - Juni 2023

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat

kepuasan penerima layanan Deputi Bidang PIP Bidang Polhukam PMK dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan tren kinerja penyelenggaraan pelayanan dari tahun 2021 hingga periode Januari - Juni tahun 2023 pada Deputi Bidang PIP Bidang Polhukam PMK. Hal ini terjadi karena:

1. Jumlah responden IKM Periode Januari-Juni 2023 belum mencerminkan penerima layanan Deputi Bidang PIP Bidang Polhukam PMK;
2. Sarana dan prasarana pada Pusdiklatwas BPKP masih dalam tahap peningkatan;
3. Belum termonitornya beban penugasan SDM di Deputi Bidang PIP Bidang Polhukam PMK;
4. Kurangnya koordinasi antara BPKP dengan APIP mitra kerja Deputi Bidang PIP Bidang Polhukam PMK sehingga kebutuhan mitra kerja belum terpetakan dengan baik di awal tahun.


### **BAB III**

#### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Deputi Bidang PIP Bidang Polhukam PMK, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,48. Meskipun demikian, nilai SKM Deputi Bidang PIP Bidang Polhukam PMK menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga periode Januari - Juni Tahun 2023.
- Unsur sarpras, jangka waktu, dan kompetensi yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan.
- Sebaliknya, tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan, Biaya/tarif, dan Persyaratan serta Produk.

Jakarta, 13 September 2023

**Direktur Pengawasan Bidang Pertahanan  
dan Keamanan** 

**(Selaku Koordinator Perencanaan Deputi  
Bidang PIP Bidang Polhukam PMK)**



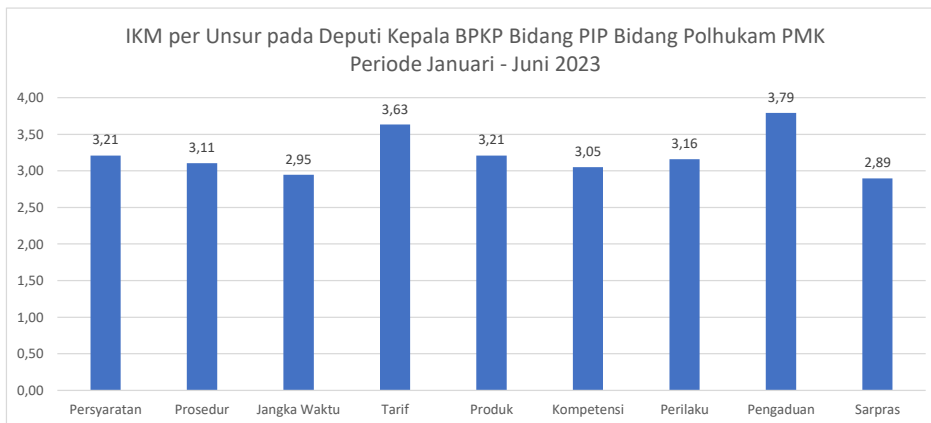
Yan Setiadi



**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**Deputi Bidang PIP Bidang Polhukam PMK**

No. Laporan : Nomor laporan pelaksanaan SKM periode Januari - Juni tahun 2023  
 Jenis Layanan : contoh: 1. Assurans, 2. Consulting, 3. dst  
 Jumlah Populasi : Masukkan Nilai Populasi (Jumlah Penerima Layanan)  
 Jumlah Target Responden : Target jumlah responden berdasar total penetapan jumlah responden PermenPANRB No. 14 Tahun 2017

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan/ Saran Perbaikan	
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Perempuan	27	S1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
2	Laki-Laki	50	S2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
3	Laki-Laki	46	S2	4	4	3	3	3	3	3	4	3		
4	Laki-Laki	47	S2	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
5	Laki-Laki	53	S1	3	3	3	3	4	3	3	4	3		
6	Perempuan	56	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
7	Perempuan	49	S1	4	3	3	4	4	3	3	4	3		
8	Laki-Laki	55	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
9	Laki-Laki	49	S1	4	3	3	4	3	3	3	4	3		
10	Laki-Laki	59	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
11	Laki-Laki	27	S1	4	3	3	4	4	4	3	4	3		
12	Laki-Laki	57	S1	3	3	3	4	3	4	4	4	3		
13	Laki-Laki	37	S2	3	3	3	4	3	3	3	4	2		
14	Perempuan	31	S1	3	4	3	4	3	3	3	4	3		
15	Perempuan	32	S1	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
16	Laki-Laki	34	S1	2	2	2	3	2	2	3	2	2		
17	Laki-Laki	27	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
18	Laki-Laki	27	S1	3	2	3	4	4	2	3	3	2		
19	Laki-Laki	34	S2	3	4	4	4	4	3	4	4	3		
Nilai Rata-Rata				3,211	3,105	2,947	3,632	3,211	3,053	3,158	3,789	2,895		
Nilai Rata-Rata Tertimbang				0,356	0,345	0,327	0,403	0,356	0,339	0,351	0,421	0,321		3,219
SKM Unit Pelayanan				80,48	(B)									



**Nilai Rata-Rata Per Unsur:**

No.	UNSUR PELAYANAN	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	80,26	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,63	B
U3	Waktu Penyelesaian	73,68	C
U4	Biaya/Tarif	90,79	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,26	B
U6	Kompetensi Pelaksana	76,32	C
U7	Perilaku Pelaksana	78,95	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,74	A
U9	Sarana dan Prasarana	72,37	C

**Keterangan:**

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

## LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE 2022

### A. Deskripsi Rencana Tindak Lanjut

Hasil survei kepuasan layanan oleh Deputi Bidang PIP Bidang Polhukam PMK Periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,31	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,31	B
3	Waktu Penyelesaian	3,21	B
4	Biaya/Tarif	3,60	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,43	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,42	B
7	Perilaku Pelaksana	3,51	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,36	B
9	Sarana dan Prasarana	3,35	B

Dari tabel di atas, Unsur Waktu Penyelesaian, Unsur Persyaratan, dan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur merupakan tiga unsur dengan nilai terendah dengan nilai 3,21 (B) dan 3,31 (B). Meskipun ketiga unsur tersebut mendapatkan nilai terendah, perbaikan difokuskan pada unsur-unsur yang paling mendapatkan kritikan, yaitu terkait Waktu Pelayanan, Kompetensi SDM, dan Sarana Prasarana. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2022 sebagaimana pada Tabel 2.

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Waktu Pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyusun daftar permintaan layanan dari K/L, dan menyusun standar waktu layanan.</li> <li>Menyusun jadwal kegiatan BPKP selama setahun, dan mengkomunikasikan kepada K/L</li> <li>Mendorong agar LO K/L dapat lebih aktif berkomunikasi dengan K/L dan membaca permasalahan di K/L, serta memberikan usulan solusi bagi K/L</li> </ul>	V	V			
2	<b>Kompetensi SDM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyusun bahan standar untuk pemberian bimtek / pemenuhan permintaan nara sumber</li> <li>Memberikan pelatihan (PPM) tata cara komunikasi</li> <li>Mengupdate profil K/L dan regulasi terkait K/L tersebut.</li> <li>Menyusun SOP pemberian solusi bagi K/L yang harus dengan persetujuan Eselon III</li> </ul>		V	V		
3	<b>Sarana dan Prasarana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengkomunikasikan kebutuhan aplikasi pendukung pengawasan kepada Pusinfo</li> </ul>		V	V		

### BAB III

#### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Apakah RTL sudah ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	<b>Waktu Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menyusun daftar permintaan layanan dari K/L, dan menyusun standar waktu layanan.</li> <li>Menyusun jadwal kegiatan BPKP selama setahun, dan mengkomunikasikan kepada K/L</li> <li>Mendorong agar LO K/L dapat lebih aktif berkomunikasi dengan K/L dan membaca permasalahan di K/L, serta memberikan usulan solusi bagi K/L</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Belum</li> <li>Sudah</li> <li>Sudah</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyampaian jadwal kegiatan setahun dilaksanakan ketika terdapat pertemuan antara Deputi Kepala BPKP dengan Pimpinan K/L, dengan cara menyampaikan buku APP</li> <li>Deputi Kepala BPKP melalui WAG Pimpinan lingkup D2 sering membagikan cuplikan video maupun artikel yang menjadi <i>concern</i> Presiden dan mitra kerja D2 agar masing-masing Direktorat dapat lebih proaktif memberikan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gambar 3.1.3 (terlampir)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pada Triwulan I, sebagian besar personel D2 sedang difokuskan untuk penyusunan Laporan tingkat Menteri, sementara pada Triwulan II, terdapat banyak APP yang menjadi tanggung jawab D2 sehingga belum bisa melakukan penyusunan daftar permintaan layanan K/L</li> </ul>

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Apakah RTL sudah ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
				layanan ( <i>assurance/consulting</i> ) kepada mitra kerja. Proses yang sama juga direplikasi di tingkat direktorat, dari Direktur kepada PFA.		
2	<b>Kompetensi SDM</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun bahan standar untuk pemberian bimtek / pemenuhan permintaan narasumber</li> <li>2. Memberikan pelatihan (PPM) tata cara komunikasi</li> <li>3. Meng-<i>update</i> profil K/L dan regulasi terkait K/L tersebut.</li> <li>4. Menyusun SOP pemberian solusi bagi K/L yang harus dengan persetujuan Eselon III</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Belum</li> <li>2. Belum</li> <li>3. Belum</li> <li>4. Belum</li> </ol>	-	-	Penyusunan bahan standar Bimtek dan SOP pemberian solusi merupakan bagian dari tindak lanjut atas Perban 2/2023 tentang MPP. Dikarenakan masih banyaknya APP yang menjadi tanggung jawab D2 pada Triwulan II dan III, hingga saat ini penyusunan SOP turunan MPP belum dapat dilaksanakan.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Apakah RTL sudah ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	Sarana dan Prasarana	Mengkomunikasikan kebutuhan aplikasi pendukung pengawasan kepada Pusinfo	Belum	-	-	-

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Deputi Bidang PIP Bidang Polhukam PMK telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 25%.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - a. Pada Triwulan I, sebagian besar pegawai sedang difokuskan untuk menyelesaikan Laporan Hasil Pengawasan Tahun 2022 untuk Menteri/Pimpinan Lembaga Mitra.
  - b. Pada Triwulan II dan II, banyak APP yang menjadi tanggung jawab Deputi Bidang PIP Bidang Polhukam PMK sehingga tindak lanjut SKM yang juga merupakan bagian dari tindak lanjut MPP belum dapat diselesaikan.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	PJ	Stakeholder Terkait
1	Menyusun daftar permintaan layanan dari K/L, dan menyusun standar waktu layanan	Menginventarisasi permintaan layanan yang masuk ke D2 melalui Sekretaris Kedeputusan dan membuat daftar <i>monitoring</i> -nya	TW IV	Masing-masing Direktorat	
2	Menyusun bahan standar untuk pemberian bimtek / pemenuhan permintaan narasumber	Berkomunikasi dengan Pusdiklatwas maupun PJ Topik APP/Rendal penugasan tertentu untuk meminta bahan terstandar	TW IV	Masing-masing Direktorat (sesuai pembagian tugas di lingkup D2)	Pusdiklatwas dan Kedeputusan lain

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	PJ	Stakeholder Terkait
3	Memberikan pelatihan (PPM) tata cara komunikasi	Personel D2 yang telah mengikuti diklat komunikasi efektif diminta untuk mengisi PPM dengan target peserta seluruh pegawai D2	TW IV	D204 selaku Koordinator SDM	
4	Meng- <i>update</i> profil K/L dan regulasi terkait K/L tersebut	Terintegrasi dengan SOP yang akan disusun sebagai TL MPP	TW IV	Masing-masing Direktorat (sesuai pembagian tugas di lingkup D2)	
5	Menyusun SOP pemberian solusi bagi K/L yang harus dengan persetujuan Eselon III	Terintegrasi dengan SOP yang akan disusun sebagai TL MPP	TW IV	Masing-masing Direktorat (sesuai pembagian tugas di lingkup D2)	
6	Mengkomunikasikan kebutuhan aplikasi pendukung pengawasan kepada Pusinfo	Bersurat kepada Pusinfowas terkait identifikasi kebutuhan aplikasi pendukung pengawasan	TW IV	D205 selaku Koordinator IT dan inovasi	Pusinfowas