



KOMISI APARATUR
SIPIL NEGARA

ASN!
PILIH NETRAL

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOMISI APARATUR SIPIL NEGARA



TAHUN 2024

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

bangga
melayani
bangsa

www.kasn.go.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Tujuan.....	2
1.4 Sasaran dan Manfaat.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	12
BAB IV	14
ANALISIS HASIL SKM	14
4.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	14
4.2 Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan KASN	21
4.3 Rencana Tindak Lanjut	21
4.4 Tren Nilai SKM	23
BAB V	25
KESIMPULAN	25
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur di antaranya yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Komisi Aparatur Sipil Negara sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Komisi Aparatur Sipil Negara sebagai penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di antaranya:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Keputusan Ketua Komisi Aparatur Sipil Negara Nomor 16 Tahun 2023 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat Komisi Aparatur Sipil Negara.

1.3 Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Komisi Aparatur Sipil Negara.

1.4 Sasaran dan Manfaat

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Komisi Aparatur Sipil Negara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komisi Aparatur Sipil Negara adalah tim yang disusun berdasarkan Keputusan Ketua KASN Nomor 16 Tahun 2023 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat Komisi Aparatur Sipil Negara (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan melalui *link* survei yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Komisi Aparatur Sipil Negara yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme, dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif:** Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Selain 9 (Sembilan) unsur tersebut di atas, terdapat 2 (dua) pertanyaan tambahan terkait dengan kemudahan akses pelayanan yang diberikan KASN melalui aplikasi dan pelayanan Pokja terkait.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara *online* menggunakan *google form* dan secara langsung di kedudukan instansi penerima layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada Tim yang bertugas menyebarkan survei serta pada *link* yang telah tersedia.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat KASN Tahun 2024 dilakukan hanya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dengan periode pemberian layanan selama bulan Januari s.d. April 2024. Penyusunan indeks kepuasan layanan masyarakat KASN Tahun 2024 memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Februari-Maret 2024	15
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2024	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Komisi Aparatur Sipil Negara berdasarkan data pengguna layanan yang dikirimkan oleh Kelompok Kerja KASN. Pada Tahun 2024, terdapat 384 orang yang termasuk ke dalam populasi pengguna layanan KASN. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Tabel Sampel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden SKM KASN Tahun 2024 berada pada *range* populasi antara 380-400 sehingga diperoleh sampel minimum yang akan digunakan KASN adalah sebanyak 193 orang. Total responden penerima layanan KASN yang berpartisipasi dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 sebanyak 260 orang (134,7%). SKM KASN Tahun 2024 telah dilakukan secara valid karena telah memenuhi syarat minimum responden yang mengikuti survei.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Komisi Aparatur Sipil Negara dilakukan dengan melibatkan responden penerima layanan, yakni Instansi Pemerintah Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota. Total responden penerima layanan KASN yang berpartisipasi dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 sebanyak 260 orang yang terdiri dari 32 responden (12,31%) pada Kelompok Kerja Pengawasan Bidang Penerapan Sistem Merit Wilayah I, 9 responden (3,46%) pada Kelompok Kerja Pengawasan Bidang Penerapan Sistem Merit Wilayah II, 99 responden (38,08%) pada Kelompok Kerja Pengawasan Bidang Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi Wilayah I, 75 responden (28,85%) pada Kelompok Kerja Pengawasan Bidang Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi Wilayah II, dan 45 responden (17,31%) pada Kelompok Kerja Pengawasan Bidang Penerapan Nilai Dasar, Kode Etik dan Kode Perilaku ASN, dan Netralitas ASN.

Keseluruhan responden tersebut memiliki berbagai latar belakang dan berdasarkan pada jenis layanan yang diterima dari Komisi Aparatur Sipil Negara. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran terbaik mengenai pengelolaan layanan di KASN. Responden berasal dari berbagai daerah di Indonesia yang merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh KASN.

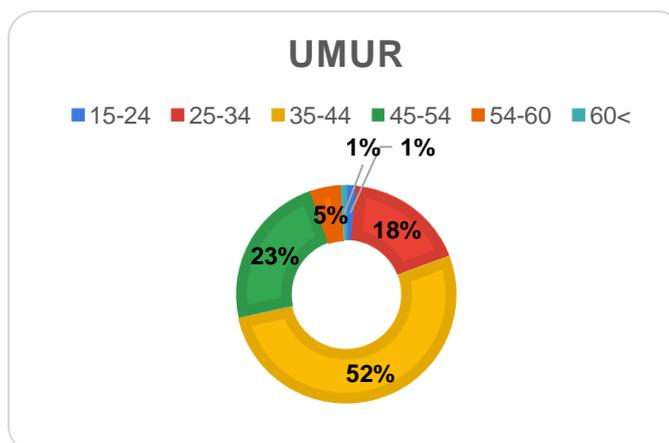
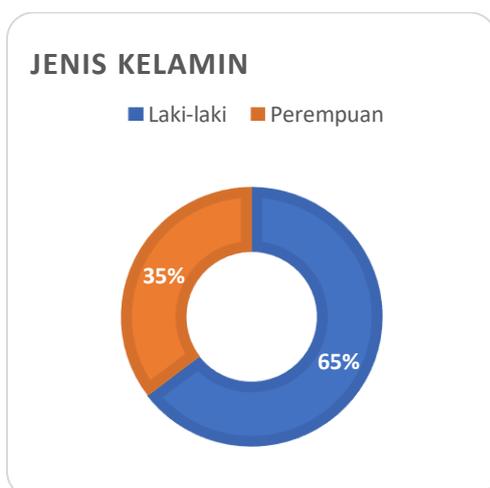
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 260 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel. Responden Berdasarkan Berbagai Karakteristik

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	168	64,62%
		PEREMPUAN	92	35,38%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%

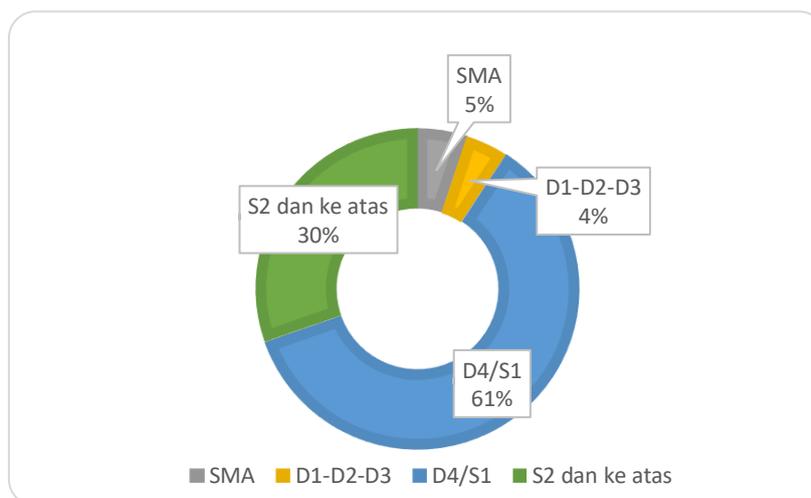
No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		SLTP/SMP	0	0%
		SLTA/SMA	13	5%
		D1/D2/D3	11	4,23%
		SI	157	60,38%
		S2 dan ke atas	79	30,38%
3	INSTANSI	Kementerian	10	3,85%
		Lembaga Pemerintah (LPNK/LNS)	5	1,92%
		Pemerintah Provinsi	28	10,77%
		Pemerintah Kabupaten/Kota	217	83,46%
		LSM/Non-Government Organization	0	0%
		Swasta	0	0%
4	JENIS LAYANAN	Layanan Pokja SM Wilayah I	32	12,31%
		Layanan Pokja SM Wilayah II	9	3,46%
		Layanan Pokja JPT Wilayah I	99	38,08%
		Layanan Pokja JPT Wilayah II	75	28,85%
		Layanan Pokja NKKNet	45	17,31%

Grafik. Jenis Kelamin dan Usia Responden



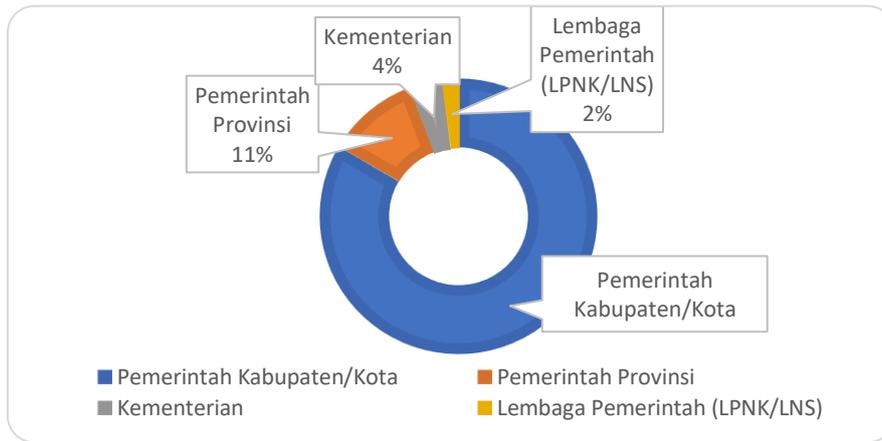
Responden Survei Kepuasan Masyarakat KASN Tahun 2024 terdiri dari 168 orang (64,62%) Laki-laki dan 92 orang (35,38%) Perempuan. Responden tersebut di antaranya berusia 15-24 tahun sebanyak 4 orang (1,54%), 25-34 tahun sebanyak 46 orang (17,69%), 35-44 tahun sebanyak 136 orang (52,31%), 45-54 tahun sebanyak 60 orang (23,08%), 54-60 tahun sebanyak 12 orang (4,62%), dan usia >60 tahun sebanyak 2 orang (0,77%). Selain dikategorikan berdasarkan jenis kelamin dan usia, responden diklasifikasikan berdasarkan pendidikannya sebagaimana tergambar dalam grafik berikut:

Grafik. Pendidikan Responden



Responden SKM Tahun 2024 pada umumnya berpendidikan D4/S1, yaitu sebanyak 157 orang (60,38%) serta S2 dan ke atas sebanyak 79 orang (30,38%). Selain itu, terdapat responden dengan Pendidikan D1/D2/D3 sebanyak 11 orang (4,23%), dan SLTA/SMA sebanyak 13 orang (5%). Sedangkan jika dilihat dari instansi tempat bekerja, responden sebagian besar berasal dari Pemerintah Kabupaten/Kota, yaitu sebanyak 217 responden (83,46%), selanjutnya Pemerintah Provinsi sebanyak 28 responden (10,77%), Kementerian sebanyak 10 responden (3,85%), dan Lembaga Pemerintah (LPNK/LNS) sebanyak 5 responden (1,92%) seperti digambarkan pada grafik berikut:

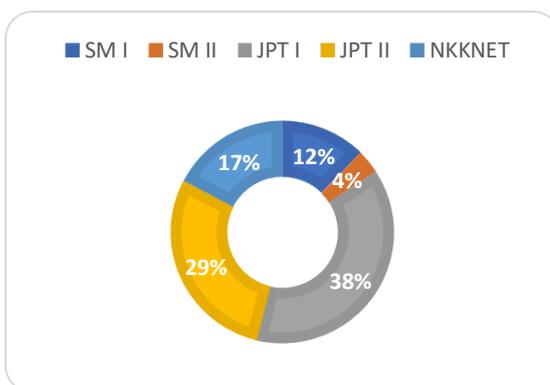
Grafik. Responden Berdasarkan Asal Instansi



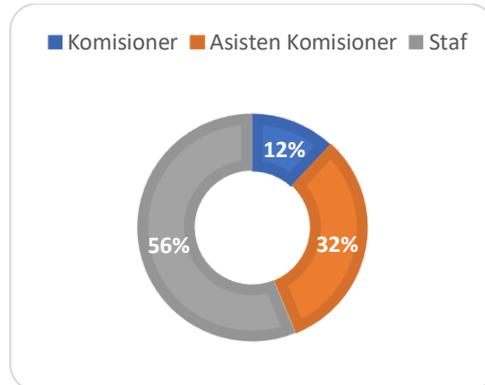
Berbagai jenis layanan telah KASN berikan dan telah dirasakan oleh responden. Terdapat beberapa responden yang pernah merasakan satu atau beberapa jenis layanan. Adapun pemberi layanan mulai dari level Staf hingga Komisioner dengan jenis layanan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk periode layanan yang diterima oleh responden pun beragam selama kurun waktu tahun 2024. Berikut klasifikasi responden berdasarkan unit kerja/Pokja pemberi layanan dan Pemberi Layanan:

Grafik. Pokja Pemberi Layanan dan Pemberi Layanan

Pokja Pemberi Layanan



Pemberi Layanan



Responden pada pengguna layanan Pengawasan Bidang Penerapan Sistem Merit merupakan pengguna jenis layanan penilaian sistem merit. Hal ini dikarenakan jenis layanan pada kelompok kerja tersebut hanya terdiri atas satu jenis layanan. Adapun jumlah responden SKM Tahun 2024 pada Kelompok Kerja Pengawasan Bidang Penerapan Sistem Merit Wilayah I sebanyak 32 orang (12,31%) dan sebanyak 9 orang (3,46%) untuk Wilayah II. Sedangkan responden pengguna layanan Pokja Pengawasan Bidang Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi

merupakan pengguna layanan: 1) Pelayanan Pengawasan dan Seleksi Jabatan Pimpinan Tinggi, 2) Pelayanan Pengaduan dan Penyelidikan Pelanggaran Sistem Merit; dan 3) Pelayanan Mediasi dan Perlindungan. Jumlah responden Pokja JPT tersebut yang melakukan pengisian survei sebanyak 99 orang (38,08%) untuk Wilayah I dan 75 orang (28,85%) untuk Wilayah II.

Responden pada pengguna layanan Kelompok Kerja Pengawasan Bidang Penerapan Nilai Dasar, Kode Etik dan Kode Perilaku ASN, dan Netralitas ASN (NKKNet) merupakan pengguna layanan salah satu atau beberapa jenis layanan yang dimiliki Pokja NKKNet sebagaimana Peraturan Ketua Komisi Aparatur Sipil Negara Nomor 3 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Komisi Aparatur Sipil Negara, di antaranya: 1) Pelayanan Pengaduan Nilai Dasar, Kode Etik, dan Kode Perilaku; 2) Pelayanan Pengaduan Netralitas Aparatur Sipil Negara; 3) Pelayanan Konsultasi Nilai Dasar, Kode Etik, Kode Perilaku, dan Netralitas Aparatur Sipil Negara; 4) Pelayanan Sosialisasi Nilai Dasar, Kode Etik, dan Kode Perilaku; 5) Pelayanan Sosialisasi Netralitas Aparatur Sipil Negara; 6) Pelayanan Data dan Informasi Nilai Dasar, Kode Etik, Kode Perilaku, dan Netralitas Aparatur Sipil Negara; 7) Pelayanan Supervisi Penyusunan Peraturan Nilai Dasar, Kode Etik, dan Kode Perilaku; 8) Pelayanan Penetapan Hasil Pengukuran Tingkat Kepatuhan Instansi Pemerintah terhadap Nilai Dasar, Kode Etik, dan Kode Perilaku ASN melalui Instrumen Maturitas Pelaksanaan Nilai Dasar, Kode Etik, dan Kode Perilaku ASN (IM-NKK). Adapun jumlah responden pada Pokja NKKNet sebanyak 45 orang (17,31%).

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

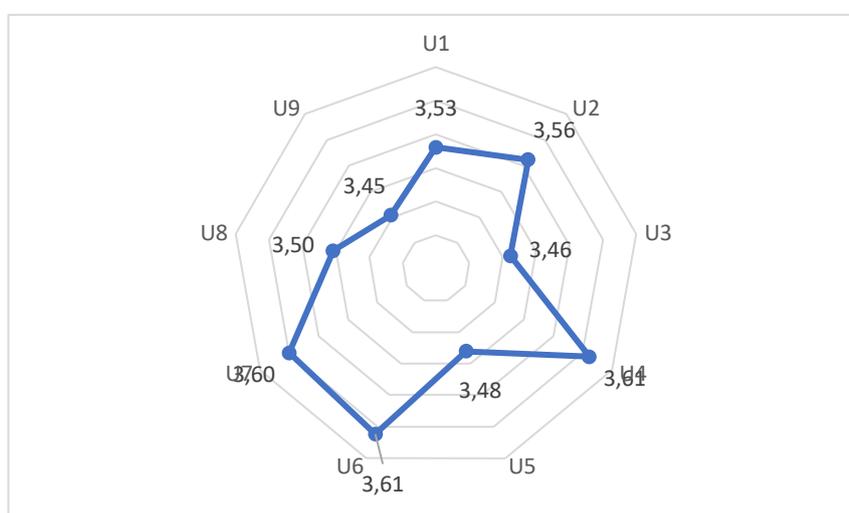
Dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur layanan yang terdiri dari Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Waktu Penyelesaian (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8), serta Sarana dan Prasarana (U9).

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,53	3,56	3,46	3,61	3,48	3,61	3,60	3,50	3,45
Kategori	B	A	B	A	B	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	3,54 atau 88,38 (A atau Sangat Baik)								

Grafik. Nilai SKM Per Unsur



4 (empat) dari 9 (sembilan) unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat memperoleh nilai A (Sangat Baik), yakni pada U2, U4, U6, dan U7. Sedangkan pada U1, U3, U5, U8, dan U9 memperoleh nilai B (Baik). Unsur terbesar diperoleh pada Unsur Biaya/Tarif (U4) dan Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai yang sama, yakni 3,61 (A) kategori Sangat Baik . Sedangkan unsur terendah ialah pada Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,45 (B) kategori Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat KASN Tahun 2024 mengalami penurunan dibandingkan dengan Tahun 2023. Dengan jumlah responden sebanyak 480 orang (Tahap I dan II Tahun 2023) diperoleh IKM KASN sebesar 3,62 dengan kategori A (Sangat Baik) atau ekuivalen dengan nilai 90,62. Sedangkan Tahun 2024 diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat KASN sebesar 3,54 dengan kategori A (Sangat Baik) atau ekuivalen dengan nilai 88,38.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Secara terperinci hasil pengukuran kepuasan pengguna layanan dari masing-masing unsur yang diukur serta berdasarkan hasil masukan/saran pada Survei Kepuasan Masyarakat KASN Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

a. Unsur Persyaratan Pelayanan (U1)

Unsur U1 dengan nilai rata-rata 3,53 masuk ke dalam *range* Baik (B), maka persyaratan pelayanan pada KASN dianggap mudah, dapat dipahami, dan dipenuhi oleh masyarakat. Selain itu, hasil survei tersebut juga menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai KASN kepada masyarakat telah sesuai dengan persyaratan dan prosedur. Terdapat masukan/saran responden kepada KASN untuk persyaratan layanan yang diberikan, di antaranya agar dapat lebih fleksibel dalam persyaratan jabatan (seleksi JPT) mengingat adanya keterbatasan SDM pada Pemerintahan Daerah. Dari masukan responden tersebut, masih perlu dikaji lebih lanjut karena persyaratan dalam seleksi pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yakni mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi secara Terbuka dan Kompetitif di Lingkungan Instansi Pemerintah.

b. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (U2)

Dengan nilai rata-rata 3,56, unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan masuk ke dalam *range* Sangat Baik (A). Hal ini menggambarkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur layanan yang diberikan oleh pegawai KASN dianggap sudah sesuai dengan peraturan yang diterapkan oleh KASN sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Ketua KASN Nomor 3 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan KASN. Namun, terdapat beberapa masukan dan saran responden sebagai berikut:

- 1) “Mohon arahan dan petunjuk mengenai aspek-aspek yang ada pada sistem merit, karena kami di daerah ada beberapa aspek sulit untuk kami terapkan, semoga selalu ada cara mensiasati dan memperbaiki pencapaian aspek-aspek dimaksud”.
- 2) “Masih diperlukannya sosialisasi terkait penerapan aplikasi SIPINTER dan e-Lapor untuk dipahami dan diterapkan dengan mudah di lingkup pemerintah”.
- 3) “Sering memberikan sosialisasi dan bimbingan terkait aturan seleksi dan sistem merit”.
- 4) “Perlu adanya sosialisasi berkelanjutan tentang pemetaan jabatan, agar jabatan yang diamanahi benar-benar berdasarkan kemampuan/pengalaman dan *skill* serta loyalitas terhadap beban kerja yang akan dikerjakan”.
- 5) “Perlu adanya standar yang jelas dalam penentuan keanggotaan Panitia Seleksi”.
- 6) “Untuk mempermudah *monitoring* usulan pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi atau bahkan usulan lainnya mungkin ada alur yang menerangkan posisi usulan sesuai SOP sudah sampai di tahap mana, agar kami di instansi dapat mempersiapkan tindak lanjut”.

Untuk mengakomodasi saran/masukan responden tersebut, Peraturan Ketua KASN Nomor 3 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Komisi Aparatur Sipil Negara khususnya terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan yang diberikan Pokja kepada pengguna layanan KASN telah dilakukan revisi berupa penyederhanaan proses dan sedang dalam proses pengesahan pada Bagian Hukum, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat.

c. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Dengan nilai rata-rata 3,46 pada unsur waktu penyelesaian layanan (U3) masuk ke dalam *range* Baik (B), sehingga waktu rata-rata layanan yang diberikan pegawai KASN terhitung cepat. Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan merupakan nilai kedua terendah dalam survei ini, namun nilai rata-ratanya masih berada pada kategori Baik. Terdapat masukan/saran responden terkait U3 ini di antaranya:

- 1) “Supaya proses turunnya rekomendasi lebih cepat”.
- 2) “Peningkatan pelayanan dan kecepatan perlu ditingkatkan”.

- 3) “Jika memungkinkan dicantumkan durasi layanan (berapa hari kerja terselesaikannya)”.
- 4) “Sudah bagus, hanya mungkin perlu ditambah personil yang menanganinya sehingga waktu pelayanan dan waktu penyelesaian bisa lebih cepat”.
- 5) “Waktu layanan disesuaikan dengan SOP”.

Untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan waktu layanan, KASN melakukan revisi Peraturan Ketua KASN Nomor 3 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan KASN dengan menambahkan kanal pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, melalui media sosial, seperti Facebook, Instagram, dan Twitter selain melalui *website* LAPOR KASN dan *whistle blowing system* KASN, serta melakukan penyederhanaan pada Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan yang diberikan Pokja kepada pengguna layanan KASN. Dengan tersedianya berbagai kanal pengaduan tersebut yang didukung dengan regulasi kebijakan yang tersedia, harapannya pengaduan yang masuk ke KASN dapat ditangani dan diselesaikan dengan cepat dan tuntas sesuai dengan harapan pengguna layanan KASN.

d. Unsur Biaya (U4)

Dengan nilai rata-rata 3,61, unsur U4 yang berkaitan dengan kesesuaian kebijakan nonbiaya/nontarif yang telah ditetapkan KASN masuk ke dalam *range* Sangat Baik (A), maka unsur kebijakan nonbiaya KASN dianggap sangat sesuai. Unsur kebijakan nonbiaya tersebut mendapatkan nilai tertinggi dalam Survei Kepuasan Masyarakat KASN Tahun 2024. Untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan pencapaian ini perlu dilakukan sosialisasi terkait kebijakan nonbiaya serta mengenai Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) KASN.

e. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Unsur U5 dengan nilai rata-rata 3,48 masuk ke dalam *range* Baik (B), maka kesesuaian produk spesifikasi dan jenis layanan di KASN dianggap sesuai dengan peraturan/regulasi. Produk spesifikasi jenis pelayanan KASN tertuang dalam Peraturan Ketua KASN Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan KASN. Terdapat beberapa masukan/saran responden terkait unsur produk layanan KASN di antaranya:

- 1) "Akses aplikasi SIPINTER yang harus ditingkatkan karena sering *error* selama waktu penginputan data, agar mudah diakses, atau tanpa kendala".
- 2) "Ke depan lebih inovatif lagi terkait aplikasi SIPINTER dan SIJAPTI *connecting data*, serta peningkatan fitur aplikasi SIJAPTI".
- 3) "Pengisian hasil seleksi melalui SIJAPTI dapat disingkat".
- 4) "Apikasi SIJAPTI sudah bagus, tetapi masih bisa diperbagus lagi dengan menambahkan fitur progres/lacak seperti layanan pengiriman barang, di mana kita bisa tahu posisi surat kita sudah diproses di bagian/tahap apa".
- 5) "Sejauh ini, koordinasi cukup baik, petugas sangat ramah dan responsif, hanya sedikit kendala di aplikasi SIJAPTI, yaitu apabila jaringan kurang baik, maka dokumen yang sudah diinput terkadang tidak hilang apabila *direfresh*".
- 6) "Perbaiki layanan aplikasi SIJAPTI KASN, kadang masih dapat terkendala walaupun untung saja rekan-rekan sangat suportif dan dapat bekerja sama sehingga dapat dilakukan verifikasi manual via *email*".
- 7) "Mohon akomodir perbaikan aplikasi SIJAPTI terkait *entry* hasil *assessment* yang dimungkinkan terdapat 2 (dua) hasil *assessment* yang berbeda".
- 8) "Untuk aplikasi SIJAPTI alangkah baiknya terintegrasi dengan layanan aplikasi SIDARA dan SIOLA Kementerian Dalam Negeri, sehingga ketika mengurus layanan kepegawaian yang memerlukan koordinasi lintas instansi dapat dengan menggunakan sistem".
- 9) "Perlu adanya *reward* bagi instansi yang melakukan pengisian JPT dengan baik".
- 10) "Agar dilakukan pembelajaran/materi-materi/konten yang dapat digunakan sebagai pembelajaran bagi ASN terkait nilai dasar, kode etik, kode perilaku, dan netralitas ASN, khususnya bagi pegawai baru dan CPNS/PPPK sehingga dapat tertanam nilai-nilai netralitas sejak diangkat mulai dari awal belajar, serta memahami status dan kedudukan sebagai ASN yang netral dari intervensi politik/terlibat dalam politik praktis baik langsung/tidak langsung".

Berdasarkan hasil saran/masukan responden perlu dilakukan kajian dalam perbaikan dan penambahan fitur agar dapat mempermudah dan mempercepat layanan pengisian JPT melalui aplikasi SIJAPTI.

f. Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan (U6)

Unsur U6 dengan nilai rata-rata 3,61 masuk ke dalam *range* Sangat Baik (A), maka kompetensi petugas dalam memberi layanan di KASN dianggap berkompeten. Unsur ini termasuk ke dalam 2 (dua) unsur terbesar hasil Survei Kepuasan Masyarakat KASN Tahun 2024.

Terdapat pula saran/masukan responden terkait waktu pelayanan, di antaranya:

- 1) “KASN agar lebih memahami kondisi dan bagaimana situasi persoalan JPT Pratama khususnya bagi daerah”.
- 2) “Lebih memahami nilai-nilai dasar, kode etik, kode perilaku, dan netralitas ASN hingga memberikan informasi yang lebih tepat dan mudah untuk dipahami oleh ASN”.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan hasil pada unsur tersebut, salah satu yang dilakukan oleh KASN yaitu dengan terus melakukan peningkatan kompetensi pegawai melalui berbagai pelatihan baik yang bersifat teknis maupun bersifat pengembangan diri. Senada dengan hal tersebut, responden juga banyak yang menyampaikan apresiasi terhadap kompetensi pegawai KASN dan mengharapkan eksistensi KASN tetap ada dalam memberikan pengawasan penerapan sistem merit, pengawasan pengisian jabatan pimpinan tinggi, dan pengawasan penerapan nilai dasar, kode etik, kode perilaku, dan netralitas ASN.

g. Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan (U7)

Dengan nilai rata-rata 3,60, unsur U7 masuk ke dalam *range* Sangat Baik (A). Hal tersebut menunjukkan bahwa perilaku petugas KASN dalam memberikan layanan dianggap sopan dan ramah. Perilaku pelaksana layanan KASN mendapatkan respons yang sangat baik dari responden, hal ini sejalan dengan Unsur 6 (U6), yaitu kompetensi Pegawai KASN. Berbagai pengembangan kompetensi pegawai terus dilakukan oleh KASN dalam meningkatkan kualitas layanan. Namun, terdapat beberapa masukan/saran responden terhadap U7 di antaranya sebagai berikut:

- 1) “Diharapkan agar dapat lebih transparan”.
- 2) “Ada salah satu staf KASN yang berpindah tugas tidak memberitahukan kepada instansi binaan, sehingga sulit berkomunikasi”.
- 3) “Perlu lebih mendengarkan keterangan dari Kementerian”.

Untuk mempertahankan penilaian serta terus meningkatkan perilaku pelaksana layanan, KASN menerapkan budaya pelayanan prima, nilai dasar, kode etik dan kode perilaku dalam pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Ketua KASN Nomor 7 Tahun 2023 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai KASN.

h. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan (U8)

Unsur U8 memperoleh nilai rata-rata 3,50 dan masuk ke dalam *range* Baik (B), maka penanganan pengaduan, saran, dan masukan layanan di KASN telah dianggap sangat baik dalam memberikan respons. Terdapat masukan/saran responden survei, yaitu:

- 1) “Harapan kami sebagai pelaksana teknis, jika ada pelanggaran sistem merit yang terjadi di lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota yang menyebabkan ketidakharmonisan antara ASN dengan PPK, pihak KASN agar dapat turun langsung ke Pemerintah Kabupaten/Kota, bukan ke Provinsi untuk menyelesaikan permasalahan”.
- 2) “Tingkatkan lagi responsibilitas terhadap keluhan”.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh KASN dalam meningkatkan kualitas penanganan pengaduan, saran, dan masukan layanan dengan menjalankan aplikasi e-Lapor. Selain itu, KASN membentuk tim pengelola pengaduan yang disusun dan disahkan dalam 2 (dua) peraturan berikut:

- 1) Keputusan Ketua KASN Nomor 11 Tahun 2023 tentang Tim Pengelola Pengaduan melalui *Website* LAPOR Komisi Aparatur Sipil Negara; dan
- 2) Keputusan Ketua KASN Nomor 13 Tahun 2023 tentang Tim Koordinasi Pengelola Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) di Komisi Aparatur Sipil Negara.

Selain itu, KASN melakukan revisi Peraturan Ketua KASN Nomor 3 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan KASN dengan menambahkan kanal pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, melalui media sosial, seperti Facebook, Instagram, dan Twitter selain melalui *website* LAPOR KASN dan *whistle blowing system* KASN. Dengan tersedianya berbagai kanal pengaduan tersebut yang didukung dengan

regulasi kebijakan yang tersedia, harapannya penanganan pengaduan, saran, dan masukan layanan yang masuk ke KASN dapat ditangani dengan lebih responsif dan meningkatkan kualitas layanan KASN.

i. Unsur Sarana dan Prasarana (U9)

Unsur U9 dengan nilai rata-rata 3,45 masuk ke dalam *range* Baik (B). Unsur sarana dan prasarana merupakan nilai terendah dalam hasil survei Tahun 2024 meski sudah berada pada kategori Baik. Terdapat beberapa masukan/saran responden di antaranya sebagai berikut:

- 1) “Sarana kantor perlu perbaikan”.
- 2) “Ruangan yang lebih representatif”.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh KASN dalam meningkatkan kualitas sarana dan prasarana di lingkungan KASN, salah satunya dengan melakukan renovasi pada ruang tunggu tamu, pada lorong di Gedung MT Haryono dengan memberikan tanaman, membuat ruang diskusi dengan tamu, dan berbagai hal untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana KASN. Namun, diakui kendala Gedung KASN yang masih terpisah membuat layanan belum terpusat pada satu tempat dan kendala lain ruang rapat yang masih terbatas yang menyebabkan tidak semua tamu dapat masuk atau harus menunggu dalam menggunakan ruang rapat terutama ketika banyak tamu yang datang ke KASN.

Pada Tahun 2024 telah dilakukan penganggaran untuk renovasi gedung dalam rangka meningkatkan sarana dan prasarana layanan KASN, namun sehubungan dengan telah dikeluarkannya revisi Undang-Undang tentang Aparatur Sipil Negara, maka renovasi dan revitalisasi sarana dan prasarana gedung KASN tidak dapat dilakukan.

4.2 Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan KASN

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Jangka waktu/durasi pelayanan pada setiap jenis layanan sudah tercantum dalam Peraturan Ketua KASN Nomor 3 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan KASN, namun dalam implementasinya waktu layanan dapat selesai lebih cepat atau tidak sesuai dengan standar waktu layanan. Hal tersebut disebabkan karena minimnya jumlah SDM di KASN yang menangani layanan. Adapun upaya untuk meningkatkan kecepatan layanan adalah dengan menyederhanakan proses bisnis layanan, melakukan revisi Peraturan tentang Standar Pelayanan, serta mengusulkan penambahan SDM KASN dengan harapan layanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.
- b. Terkait unsur produk layanan KASN, responden survei mengharapkan perbaikan atas aplikasi pendukung layanan, seperti pada SIPINTER, SIJAPTI, dan SIAPNET berupa penambahan fitur *back up* data untuk mencegah permintaan data ulang ketika aplikasi *error* dan penambahan/perbaikan fitur agar dapat lebih mudah dan mempercepat layanan.
- c. Sarana dan prasarana Kantor Komisi Aparatur Sipil Negara yang masih terbatas, khususnya pada ruang tunggu tamu dan ruang konsultasi/pengaduan. Hal ini menyebabkan pengguna layanan merasa tidak nyaman pada saat menunggu antrian layanan dan saat menerima layanan.
- d. Masih terdapat keluhan responden atas penyelesaian pengaduan, saran, dan masukan khususnya terkait dengan tanggung jawab serta waktu penyelesaian pengaduan oleh pegawai KASN selaku pemberi layanan.
- e. Di samping kelemahan pada unsur layanan KASN tersebut di atas, terdapat kelebihan atau penilaian positif dari responden pada unsur kompetensi yang dimiliki pegawai KASN serta perilaku responsif, komunikatif, dan berintegritas tinggi dalam memberikan pelayanan.

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

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:

Tabel. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

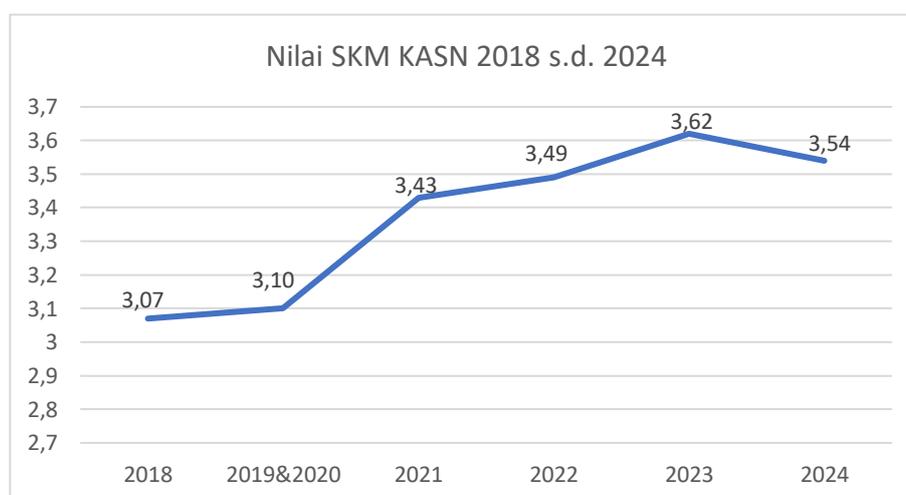
No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	2024		Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Pemenuhan sarana dan prasarana serta renovasi gedung KASN yang <i>men-support</i> pelayanan publik	√	√	Bagian Umum
2	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Melakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi pengaduan	√	√	Pokja NKKNet, Pokja JPT, Bagian Hukermas
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyederhanaan Proses Bisnis Layanan dan revisi Perka KASN tentang Standar Pelayanan di Lingkungan KASN	√	√	Bagian Perencanaan dan Organisasi dan Pokja Terkait
		Melakukan perbaikan pada aplikasi SIPINTER, SIJAPTI, SIAPNET agar lebih <i>user friendly</i> , penambahan fitur <i>back up</i> data, dan notifikasi	√	√	Bagian Data dan Pengawasan Internal, Pokja Terkait
4	Perilaku Pelaksana	Sosialisasi dan implementasi Perka KASN tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai KASN sesuai dengan <i>Core Values</i> BerAKHLAK	√	√	Bagian SDMU

		Pelatihan <i>service excellent</i> dan pemberian <i>reward</i> kepada pegawai yang berprestasi	√	√	Bagian SDMU
--	--	--	---	---	-------------

4.4 Tren Nilai SKM

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 Komisi Aparatur Sipil Negara dapat dilihat melalui grafik berikut:

Gambar. Tren Nilai SKM KASN Tahun 2018 s.d. 2024



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023 pada Komisi Aparatur Sipil Negara. Terlebih peningkatan dari tahun 2022 ke tahun 2023 sangat signifikan karena terdapat kenaikan kategori indeks dari B (Baik) dengan nilai 3,49 pada tahun 2022 dan menjadi A (Sangat Baik) dengan nilai 3,62 pada tahun 2023. Namun, indeks SKM mengalami penurunan pada tahun 2024 menjadi 3,54 meski masih dengan kategori yang sama yaitu A (Sangat Baik). Survei 2024 dilakukan hanya dalam periode 4 (empat) bulan karena telah dikeluarkannya revisi Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur

Sipil Negara menjadi Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. Selain itu, pegawai pun fokus pada proses pengalihan P3D (Personil, Pembiayaan Sarana dan Prasarana, dan Dokumen) sehingga *concern* terbagi dengan pelaksanaan fungsi dan tugas harian.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode 4 (empat) bulan, yaitu pada Januari hingga April 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Aparatur Sipil Negara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan indeks SKM 3,54 atau ekuivalen dengan nilai SKM 88,38 kategori A (Sangat Baik). Berdasarkan hal tersebut, terdapat penurunan nilai indeks SKM sebesar 0,08 dibandingkan dengan tahun sebelumnya meski masih dengan kategori yang sama, yaitu Sangat Baik.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi dan dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, yaitu unsur Biaya/Tarif dan Kompetensi Pelaksana.
4. Penurunan Nilai SKM KASN Tahun 2024 ditengarai karena pelayanan yang diberikan hanya dalam periode 4 (empat) bulan sehingga belum maksimalnya pelayanan tersebut diterima oleh pengguna layanan KASN. Selain itu, terdapatnya rencana pembubaran KASN pasca-revisi Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menjadi Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara turut memengaruhi kinerja layanan KASN.

Jakarta, 8 Mei 2024

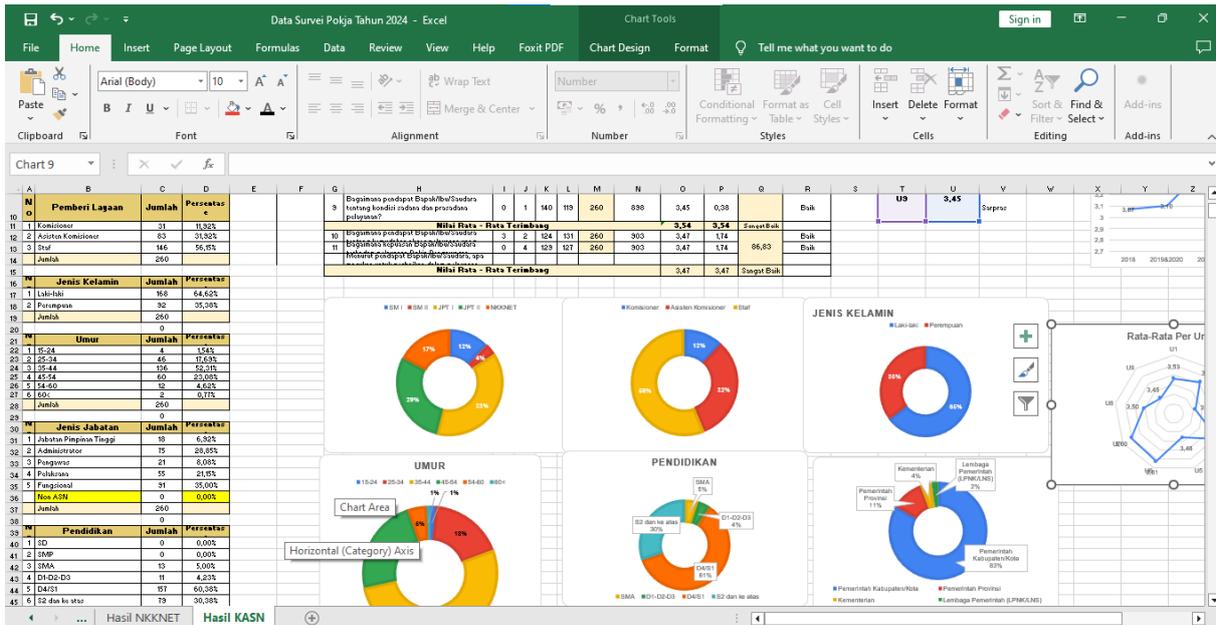
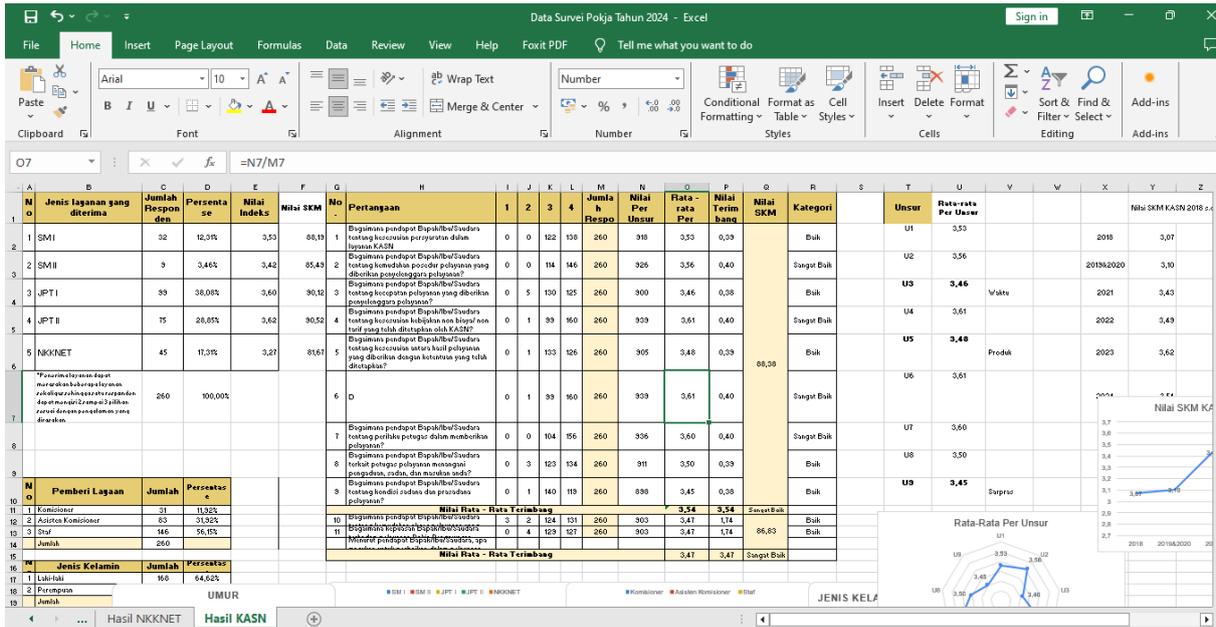
Kepala Sekretariat Komisi Aparatur Sipil Negara



Nurnasni

NIP. 197110071991012002

2. Hasil Olah Data SKM



Data Survei Pokja Tahun 2024 - Excel

Chart Tools: Chart Design, Format

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Foxit PDF Chart Design Format Tell me what you want to do

Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing Add-ins

Chart 9

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
34	4	Pendidikan	55	21,90%																						
35	5	Fungsional	31	12,30%																						
36		Non ASN	0	0,00%																						
37		Jumlah	260																							
38			0																							
39		Pendidikan	Jumlah	Persentase																						
40	1	SD	0	0,00%																						
41	2	SMP	0	0,00%																						
42	3	SMA	15	5,00%																						
43	4	D1-D2-D3	11	4,23%																						
44	5	D4-D5	157	60,38%																						
45	6	S2 dan ke atas	73	28,30%																						
46		Jumlah	260																							
47			0																							
48		Unit Kerja/Bagian	Jumlah	Persentase																						
49	1	Pemerintah Kabupaten/Kota	217	83,46%																						
50	2	Pemerintah Provinsi	28	10,77%																						
51	3	Kementerian	10	3,85%																						
52	4	Lembaga Pemerintah (LPN)	5	1,92%																						
53		Jumlah	260																							
54		Waktu Koordinasi	Jumlah	Persentase																						
55	1	Januari	139	53,51%																						
56	2	Februari	142	54,62%																						
57	3	Maret	128	49,23%																						
58	4	April	27	10,38%																						
59	5	Mai	0	0,00%																						
60	6	Juni	0	0,00%																						
61	7	Juli	0	0,00%																						
62	8	Agustus	0	0,00%																						
63	9	September	0	0,00%																						
64	10	Oktober	0	0,00%																						
65	11	November	0	0,00%																						
66	12	Desember	0	0,00%																						
67																										
68																										
69																										

Hasil NKKNET Hasil KASN

Ready Accessibility: Investigate

Type here to search

20 menit tertunda di...

15:39 07/05/2024

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. **Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2023**



KOMISI APARATUR SIPIL NEGARA

2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, *World Bank* menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Komisi Aparatur Sipil Negara perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Komisi Aparatur Sipil Negara periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,62	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,62	A
3	Waktu Penyelesaian	3,55	A
4	Biaya/Tarif	3,71	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,61	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,67	A
7	Perilaku Pelaksana	3,69	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,63	A
9	Sarana dan Prasarana	3,51	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik,

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Pemenuhan sarana dan prasarana serta renovasi gedung KASN yang <i>support</i> pelayanan publik	√	√	√	√	Bagian Umum
2	Waktu Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyederhanaan Proses Bisnis Layanan dan revisi Perka KASN tentang Standar Pelayanan di Lingkungan KASN	√	√	√		Bagian Perencanaan dan Organisasi dan Pokja Terkait
		Melakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi pengaduan	√	√	√	√	Pokja NKKNet, Pokja JPT, Bagian Hukermas
3	Perilaku Pelaksana	Sosialisasi dan Implementasi Perka KASN tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai KASN sesuai dengan <i>Core Values</i> BerAKHLAK	√	√	√	√	Bagian Perencanaan dan Organisasi, seluruh Unit Kerja

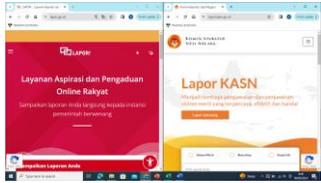
No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		Pelatihan <i>service excellent</i> dan pemberian <i>reward</i> kepada pegawai yang berprestasi		√	√	√	Bagian SDMU
4	Kanal Pengaduan KASN	Penambahan kanal pengaduan melalui telepon dan/atau <i>whatsapp official</i> KASN		√	√		Bagian Hukemas, seluruh Pokja
5	<i>Upgrade</i> aplikasi layanan KASN	Meng- <i>upgrade</i> aplikasi SIPINTER, SIJAPTI, SIAPNET agar lebih <i>user friendly</i> , penambahan fitur <i>back up</i> data, dan notifikasi	√	√	√		Bagian Data dan Pengawasan Internal, seluruh Pokja

BAB III

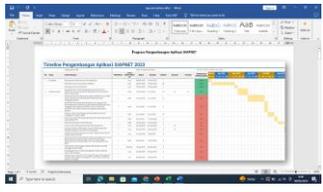
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pemenuhan sarana dan prasarana serta renovasi gedung KASN yang <i>men-support</i> pelayanan publik	Sudah	Dengan telah selesainya pembangunan kantor KASN di Cipinang, ruangan kantor di MT Haryono, khususnya penyediaan ruang tunggu dalam menerima tamu dan ruang rapat/ pertemuan pun telah dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana.		-
			Sarana dan Prasarana di ketiga kantor KASN telah dilakukan peningkatan kualitas dan kelengkapannya.		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	2.1 Penyederhanaan Proses Bisnis Layanan dan revisi Perka KASN tentang Standar Pelayanan di Lingkungan KASN	Sudah	Revisi Perka KASN No. 3 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan sedang dalam proses pengesahan.		-
	2.2 Melakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi pengaduan	Sudah	a) Komparasi pengaduan masuk dan selesai pada aplikasi lapor.go.id dengan e-Lapor KASN; b) Melakukan <i>follow up</i> kepada Pokja terkait.		-
3	Sosialisasi dan Implementasi Perka KASN tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai KASN sesuai dengan <i>Core Values</i> BerAKHLAK	Belum	Perka KASN No. 7 Tahun 2023 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai KASN telah disahkan, namun belum dilakukan sosialisasi.	-	Fokus penyelesaian P3D KASN

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
4	Pembinaan dan sosialisasi kelengkapan dokumen pengaduan	Sudah	Klarifikasi KASN sekaligus pembinaan dan sosialisasi dokumen pengaduan dengan Pelapor Pemkab Manggarai Barat dan bersama Bupati Manggarai Barat	 <p>The top photograph shows a group of people in a meeting room, with one person presenting at a screen. The bottom photograph shows a group of people sitting around a table, engaged in a discussion.</p>	-
5	Meng- <i>upgrade</i> aplikasi SIPINTER, SIJAPTI, SIAPNET agar lebih <i>user friendly</i> , penambahan fitur <i>back up</i> data, dan notifikasi	Sebagian Sudah Dilaksanakan	<p>a) Aplikasi SIPINTER telah di-<i>upgrade</i> pada bagian <i>security</i> agar data dapat lebih terlindungi;</p> <p>b) Telah dilakukan perbaikan-perbaikan kerusakan minor pada aplikasi SIJAPTI dan SIAPNET.</p>	 <p>The screenshot shows a login interface for 'Sistem Informasi Penilaian'. It includes fields for 'Email or Username' (containing 'percobaan-1') and 'Password', a 'Remember Me' checkbox, and a 'Login' button. An error message states: 'Please fix the following errors: • Username or password is incorrect.' There is also a 'Less Data Used' link at the bottom.</p>	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
					

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa Komisi Aparatur Sipil Negara telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 70% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Jakarta, 8 Mei 2024

Kepala Sekretariat KASN



NIP. 197110071991012002