

MARKAS BESAR TNI ANGKATAN UDARA  
DINAS INFORMASI DAN PENGOLAHAN DATA



**LAPORAN TINDAK LANJUT  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DISINFOLAHTAAU  
TRIWULAN IV  
TA 2025**

Jakarta, 30 Desember 2025

## BAB I PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sudah tentu suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya, dan yang paling penting lagi adalah bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka.

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 system 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.

Melalui Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 11 Tahun 2015 sasaran reformasi birokrasi di arahkan pada tiga aspek, yaitu:

- a. Birokrasi yang bersih dan akuntabel.
- b. Birokrasi yang efektif dan efisien.
- c. Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas.

Untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, dan menjamin kelancaran, serta transparansi penyelesaian suatu jenis kegiatan pelayanan di lingkungan Disinfohtaau, perlu menyusun standar pelayanan publik dan dilakukan evaluasi minimal 2 kali dalam setahun. Pelaksanaan review standar pelayanan harus dilakukan secara terus menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik serta pelayanan prima dan berkualitas dapat diperoleh Prajurit dan PNS Disinfohtaau. Pelaksanaan review dan perbaikan atas standar pelayanan dilaksanakan secara internal dengan memanfaatkan masukan hasil survei SKM dan pengaduan masyarakat, namun tanpa melibatkan stakeholder.

### 2. Dasar.

- a. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Panglima TNI nomor 24 Tahun 2012 tentang Standar Layanan Informasi Publik di lingkungan Tentara Nasional Indonesia.
- c. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Surat Perintah Kadisinfohtaau Nomor Sprin/20/I/2025 tanggal 10 Januari 20245 tentang Tim Penilai Program Monitoring Evaluasi Zona Integritas Disinfohtaau.

### 3. Maksud dan Tujuan.

- a. Maksud. Sebagai bentuk tindak lanjut rekomendasi perbaikan pelayanan Disinfohtaau dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- b. Tujuan. Memberikan peningkatan pelayanan Disinfohtaau di waktu yang akan datang.

#### 4. Manfaat.

Manfaat Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat untuk mengetahui:

- a. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Disinfolahaatau.
- b. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- c. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Disinfolahaatau.
- d. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
- e. Diketahui indeks kepuasan masyarakat pada hasil pelaksanaan pelayanan publik di Disinfolahaatau. Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

## BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

#### 5. Metode.

Metode yang dilakukan dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan. Berdasarkan Peraturan tersebut kuesioner berisi 14 unsur penilaian dalam bentuk pertanyaan sebagai indikator survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- a. Pengaduan Sederhana: Penyelesaian dalam 15-30 menit.
- b. Pengaduan Menengah: Penyelesaian dalam 1-2 hari kerja.
- c. Pengaduan Kompleks: Penyelesaian dalam waktu 3-5 hari kerja, dengan eskalasi ke manajemen jika diperlukan.

#### Total Skor Unsur Pertanyaan

	IKM Unsur Pelayanan													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
IKM Per Unsur	3.48	3.36	3.32	3.38	3.42	3.36	3.38	3.36	3.52	3.34	3.42	3.48	3.48	3.42
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Layanan Unit	85.21 (B atau Baik)													

#### Penjelasan Unsur:

- U1: Persyaratan
- U2: Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- U3: Jangka Waktu Pelayanan
- U4: Biaya/Tarif
- U5: Produk Pelayanan
- U6: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U7: Dasar Hukum
- U8: Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas
- U9: Kompetensi Pelaksana
- U10: Pengawasan Internal
- U11: Jumlah Pelaksana
- U12: Jaminan Pelayanan
- U13: Jaminan Keamanan

## U14: Evaluasi Kinerja Pelaksana

### 6. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, jumlah sampel survei kepuasan masyarakat disesuaikan dengan table Morgan dan Krejcie, DisinfoLahtau telah melaksanakan survei terhadap 50 responden dengan hasil 85.21 atau B (Baik).

### 7. Tahapan Kegiatan Survei.

Tahapan survei dilakukan sebagai berikut:

- a. **Persiapan.** Pada tahap persiapan dilaksanakan dengan menyiapkan kuesioner secara online dan menyampaikan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat kepada penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.
- b. **Pengumpulan Data.** Pengumpulan data dilakukan melalui hasil rekapitulasi kuesioner online dari penerima layanan.
- c. **Pengolahan dan Analisis Data.** Pengolahan hasil rekapitulasi data kuesioner yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.
- d. **Penyusunan Laporan.** Penyusunan Laporan dilaksanakan berdasarkan pengolahan dan analisis data. Laporan menyajikan informasi tentang hasil survei, kesimpulan dan rekomendasi terkait pelayanan di DisinfoLahtau.

### 8. Rencana Tindak Lanjut.

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM adalah unsur unsur Jangka Waktu Pelayanan dengan nilai 3.32.

- a. Prioritas nilai unsur terendah.

NO	PRIORITAS UNSUR	NILAI	PROGRAM/KEGIATAN	KETERANGAN
1.	Jangka Waktu Pelayanan	3.32	1. Evaluasi akhir tahun terhadap capaian SLA (analisis layanan yang paling sering terlambat + akar masalah). 2. Revisi/penajaman SLA per layanan berdasarkan data realisasi (SLA realistis & terukur). 3. Penguatan operasional: penetapan PIC tetap per layanan + jadwal piket/backup + mekanisme eskalasi. 4. Optimalisasi sistem tiket: kategori prioritas (Urgent/Normal), auto reminder, dan laporan bulanan. 5. Rencana tindak lanjut berkelanjutan:	Output TW IV: Laporan evaluasi SLA akhir tahun, SLA versi revisi, SK/penetapan PIC & eskalasi, laporan performa tiket. Carry over: program peningkatan waktu layanan TA berikutnya. Indikator: penurunan keterlambatan, waktu respon/selesai membaik, nilai

			memasukkan peningkatan SLA ke program kerja tahun berikutnya (target peningkatan nilai unsur).	unsur naik pada survei periode berikutnya.
--	--	--	--	--

b. Tindak lanjut hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

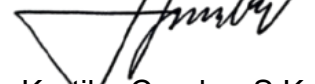
NO	SEBELUM	SESUDAH	KETERANGAN
1.	Jangka waktu pelayanan belum konsisten; beberapa layanan masih melewati target, SLA perlu penajaman berbasis data realisasi	Dilakukan evaluasi akhir tahun kepatuhan SLA, revisi/penajaman SLA per layanan berdasarkan data, penguatan PIC & mekanisme eskalasi, serta optimalisasi sistem tiket (prioritas, reminder, laporan) dan ditetapkan sebagai program berkelanjutan tahun berikutnya	Output: laporan evaluasi SLA TW IV, SLA revisi, penetapan PIC/eskalasi, laporan performa tiket. Catatan: tindak lanjut berlanjut pada program kerja TA berikutnya untuk peningkatan nilai unsur.

**BAB III  
KESIMPULAN**

9. Penutup.

Disinfolahtau telah berupaya memberikan pelayanan prima bagi penerima layanan Prajurit dan PNS melalui Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan oleh Kadisinfoahtau. Namun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu perbaikan atas Standar Pelayanan. Pada Triwulan IV Tahun 2025 telah dilaksanakan perbaikan unsur Jangka Waktu Pelayanan dengan harapan kedepannya pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

Ketua Koordinator Bidang Peningkatan  
Kualitas Pelayanan Publik,



Kartika Candra, S.Kom  
Letkol Lek NRP 534517