

MARKAS BESAR TNI ANGKATAN UDARA  
DINAS INFORMASI DAN PENGOLAHAN DATA



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

Jakarta, 28 Juli 2025

## BAB I PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya 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	3.44	3.36	3.32	3.34	3.38	3.32	3.34	3.32	3.36	3.34	3.38	3.38	3.4	3.38
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Layanan Unit	84.04 (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 84.04 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 Jangka Waktu Pelayanan (3.32), Penanganan Pengaduan (3.32), dan Sarana Prasarana (3.32).

- a. Prioritas nilai unsur terendah.

NO	PRIORITAS UNSUR	NILAI	PROGRAM/KEGIATAN	KETERANGAN
1.	Jangka Waktu Pelayanan	3.32	1. Menetapkan standar waktu per jenis layanan (mis. Email Dinas, IDAF Drive, Hosting/Subdomain, Dukungan Operator, Jaringan, dsb). 2. Menerapkan sistem nomor tiket & tracking status permohonan (diterima–diproses–selesai). 3. Monitoring kepatuhan SLA harian/mingguan dan mekanisme eskalasi bila melewati SLA.	Target: 2–4 minggu. Output: Dokumen SLA + dashboard/rekap kepatuhan SLA + mekanisme eskalasi. PIC: Helpdesk/Operator & Pengawas layanan.
2.	Penanganan Pengaduan	3.32	1. Menyediakan kanal pengaduan resmi (Form/WA/Email) terintegrasi. 2. Menyusun SOP penanganan pengaduan (penerimaan–verifikasi–tindak	Target: 2–4 minggu. Output: SOP pengaduan + kanal aktif + laporan rekap bulanan & tindak lanjut. PIC: Admin

			lanjut–penutupan) beserta batas waktu respon. 3. Membuat rekap pengaduan & analisis bulanan (jenis keluhan, waktu penyelesaian, root cause, tindakan perbaikan).	pengaduan/Tim pelayanan.
3.	Sarana Prasarana	3.32	1. Inventarisasi sarpras pendukung pelayanan (ruang layanan, perangkat CS, jaringan, media informasi, printer/scanner, dsb). 2. Perbaikan/penambahan sarpras prioritas (perangkat layanan, konektivitas internet). 3. Menetapkan jadwal pemeliharaan rutin dan checklist pengecekan berkala.	Target: 1–2 bulan. Output: daftar kebutuhan + realisasi sarpras + jadwal maintenance & checklist. PIC: Ur Sarpras/Tim dukungan.

b. Tindak lanjut hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

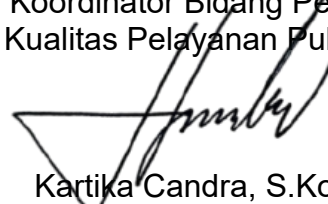
NO	SEBELUM	SESUDAH	KETERANGAN
1.	Jangka waktu pelayanan belum seragam, belum ada SLA baku dan pemohon sulit memantau progres	SLA per layanan ditetapkan + penerapan nomor tiket & tracking status + monitoring kepatuhan SLA dan eskalasi bila melewati batas waktu	Target 2–4 minggu. Output: dokumen SLA, sistem tiket, rekap kepatuhan SLA bulanan.
2.	Penanganan pengaduan belum terpusat, tindak lanjut belum terukur dan belum ada batas waktu respon	Tersedia kanal pengaduan resmi (Form/WA/Email) + SOP pengaduan (terima–verifikasi–tindak lanjut–tutup) + tiket pengaduan dan rekap evaluasi berkala	Target 2–4 minggu. Output: SOP, kanal aktif, laporan rekap & tindak lanjut bulanan.
3.	Sarana prasarana layanan belum optimal (fasilitas pendukung & media informasi belum lengkap/standar)	Dilakukan inventarisasi kebutuhan + perbaikan/penambahan sarpras prioritas + jadwal pemeliharaan rutin dan checklist pengecekan berkala	Target 1–2 bulan. Output: daftar kebutuhan, realisasi sarpras, jadwal maintenance & checklist.

### 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 II Tahun 2025 telah dilaksanakan perbaikan unsur Jangka Waktu Pelayanan, Penanganan Pengaduan, dan Sarana Prasarana 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