

KEMENTERIAN PERTAHANAN RI

LAPORAN SURVEY KEPUASAN SATKER



PUSDATIN KEMHAN

Laporan:

- Triwulan I
- Triwulan II
- Triwulan III
- Triwulan IV



2023

KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Satker oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahap I s/d IV (Januari s.d. Desember 2023) telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Satker oleh Pusdatin Kemhan Tahun 2023 ini diselenggarakan mulai bulan Januari 2023.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Satker oleh Pusdatin Kemhan Kementerian Pertahanan ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Satker Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Yang dapat menjadi gambaran persepsi satker terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan badan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pertahanan, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Satker dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam ini, laporan agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan informasi publik di Pusdatin Kemhan.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan Satker terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Satker Kementerian Pertahanan dalam Pelayanan Datin Tahun 2023 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Dasar Hukum.....	2
3. Pengertian Umum.....	3
4. Maksud dan Tujuan	4
5. Manfaat.....	4
6. Sasaran.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM.....	6
7. Profil Responden.....	6
8. Unsur Survei Kepuasan Satker.....	6
9. Metode Penelitian Survei	7
10. Periode Survei.....	8
11. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel	9
a. Populasi	9
b. Sampel.....	9
12. Teknik Pengambilan Sampel	10
13. Pengolahan Data.....	11
BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN	13
14. Pelaksana Survei	13
15. Tahapan Survei	14
16. Teknik Survei Kepuasan Satker.....	15
17. Penyusunan Laporan	15
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	17
18. Hasil Survei.....	17

19. IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan Triwulan I	19
20. Uji Frekuensi Survei Kepuasan Satker oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan.....	20
a. Persyaratan Pelayanan.....	21
b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.....	22
c. Waktu Penyelesaian Pelayanan	23
d. Biaya atau Tarif Pelayanan	24
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	25
f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan	25
g. Perilaku Pelaksana Pelayanan	26
h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan.....	27
i. Sarana dan Prasarana Pelayanan	28
21. Indeks Kepuasan Satker Per Unsur.....	29
a. Indeks Persyaratan Pelayanan	30
b. Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	31
c. Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan	32
d. Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan.....	33
e. Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	34
f. Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan	36
g. Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan	37
h. Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	38
i. Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	40
22. IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan Triwulan II ...	41
23. Uji Frekuensi Survei Kepuasan Satker oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan.....	42
a. Persyaratan Pelayanan.....	43
b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.....	44
c. Waktu Penyelesaian Pelayanan	45
d. Biaya atau Tarif Pelayanan	46
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	47
f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan	47
g. Perilaku Pelaksana Pelayanan	48
h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan.....	49

i.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	50
24.	Indeks Kepuasan Satker Per Unsur	51
a.	Indeks Persyaratan Pelayanan	51
b.	Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	53
c.	Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan	54
d.	Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan	55
e.	Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	56
f.	Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan	58
g.	Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan	59
h.	Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	60
i.	Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan	62
25.	IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan Triwulan III ..	63
26.	Uji Frekuensi Survei Kepuasan Satker oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan	64
a.	Persyaratan Pelayanan	65
b.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	66
c.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	67
d.	Biaya atau Tarif Pelayanan	68
e.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	69
f.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	69
g.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	70
h.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	71
i.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	72
27.	Indeks Kepuasan Satker Per Unsur	73
a.	Indeks Persyaratan Pelayanan	73
b.	Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	75
c.	Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan	76
d.	Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan	77
e.	Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78
f.	Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan	80
g.	Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan	81
h.	Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	82
i.	Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan	84

28. IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan Triwulan IV..	85
29. Uji Frekuensi Survei Kepuasan Satker oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan.....	86
a. Persyaratan Pelayanan.....	87
b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.....	88
c. Waktu Penyelesaian Pelayanan	89
d. Biaya atau Tarif Pelayanan	90
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	91
f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan	91
g. Perilaku Pelaksana Pelayanan	92
h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan.....	93
i. Sarana dan Prasarana Pelayanan	94
30. Indeks Kepuasan Satker Per Unsur.....	95
a. Indeks Persyaratan Pelayanan	96
b. Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	97
c. Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan	98
d. Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan.....	99
e. Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	101
f. Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan	102
g. Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan	103
h. Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	105
i. Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	108
31. Kesimpulan.....	108
32. Saran	109
BAB VI PENUTUP	111
33. Penutup.....	111
LAMPIRAN	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual (Indikator)	7
Gambar 3.1 Tahapan Survei	14
Gambar 4.1 Grafik Jawaban Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	22
Gambar 4.2 Grafik Jawaban Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	23
Gambar 4.3 Grafik Jawaban Kecepatan Pelayanan.....	24
Gambar 4.4 Grafik Jawaban Kesesuaian Hasil Pelayanan	25
Gambar 4.5 Grafik Jawaban Kemampuan Petugas Pelayanan	26
Gambar 4.6 Grafik Jawaban Sikap Petugas Pelayanan	27
Gambar 4.7 Grafik Jawaban Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	28
Gambar 4.8 Grafik Jawaban Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	29
Gambar 4.9 Grafik Jawaban Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	44
Gambar 4.10 Grafik Jawaban Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	45
Gambar 4.11 Grafik Jawaban Kecepatan Pelayanan.....	46
Gambar 4.12 Grafik Jawaban Kesesuaian Hasil Pelayanan	47
Gambar 4.13 Grafik Jawaban Kemampuan Petugas Pelayanan	48
Gambar 4.14 Grafik Jawaban Sikap Petugas Pelayanan	49
Gambar 4.15 Grafik Jawaban Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	50
Gambar 4.16 Grafik Jawaban Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	51
Gambar 4.17 Grafik Jawaban Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	66
Gambar 4.18 Grafik Jawaban Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	67
Gambar 4.19 Grafik Jawaban Kecepatan Pelayanan.....	68
Gambar 4.20 Grafik Jawaban Kesesuaian Hasil Pelayanan	69
Gambar 4.21 Grafik Jawaban Kemampuan Petugas Pelayanan	70
Gambar 4.22 Grafik Jawaban Sikap Petugas Pelayanan	71
Gambar 4.23 Grafik Jawaban Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	72
Gambar 4.24 Grafik Jawaban Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	73
Gambar 4.25 Grafik Jawaban Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	88
Gambar 4.26 Grafik Jawaban Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	89
Gambar 4.27 Grafik Jawaban Kecepatan Pelayanan.....	90
Gambar 4.28 Grafik Jawaban Kesesuaian Hasil Pelayanan	91
Gambar 4.29 Grafik Jawaban Kemampuan Petugas Pelayanan	92
Gambar 4.22 Grafik Jawaban Sikap Petugas Pelayanan	93
Gambar 4.31 Grafik Jawaban Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	94
Gambar 4.32 Grafik Jawaban Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	95
Gambar 5.1 Grafik Indeks per Unsur	109

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	12
Tabel 4.1 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Satker Tahun 2023	20
Tabel 4.2 Case Processing Summary	20
Tabel 4.3 Reliability Statistics	21
Tabel 4.4 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	21
Tabel 4.5 Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	22
Tabel 4.6 Kecepatan Pelayanan.....	23
Tabel 4.7 Kewajaran Biaya Pelayanan.....	24
Tabel 4.8 Kesesuaian Hasil Pelayanan.....	25
Tabel 4.9 Kemampuan Petugas Pelayanan	25
Tabel 4.10 Sikap Petugas Pelayanan	26
Tabel 4.11 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan.....	27
Tabel 4.12 Sarana dan Prasarana Pelayanan	28
Tabel 4.13 Rekapitulasi Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan	30
Tabel 4.14 Rekapitulasi Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	31
Tabel 4.15 Rekapitulasi Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan	33
Tabel 4.16 Rekapitulasi Nilai Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan	34
Tabel 4.17 Rekapitulasi Nilai Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	35
Tabel 4.18 Rekapitulasi Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan	37
Tabel 4.19 Rekapitulasi Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan	38
Tabel 4.20 Rekapitulasi Nilai Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	39
Tabel 4.21 Rekapitulasi Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan	41
Tabel 4.22 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Satker Tahun 2023	42
Tabel 4.23 Case Processing Summary	43
Tabel 4.24 Reliability Statistics	43
Tabel 4.25 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	44
Tabel 4.26 Kemudahan Prosedur Pelayanan	44
Tabel 4.27 Kecepatan Pelayanan	45
Tabel 4.28 Kewajaran Biaya Pelayanan.....	46
Tabel 4.29 Kesesuaian Hasil Pelayanan.....	47
Tabel 4.30 Kemampuan Petugas Pelayanan	47
Tabel 4.31 Sikap Petugas Pelayanan	48
Tabel 4.32 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan.....	49
Tabel 4.33 Sarana dan Prasarana Pelayanan	50

Tabel 4.34 Rekapitulasi Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan	52
Tabel 4.35 Rekapitulasi Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	53
Tabel 4.36 Rekapitulasi Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan	55
Tabel 4.37 Rekapitulasi Nilai Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan	56
Tabel 4.38 Rekapitulasi Nilai Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	57
Tabel 4.39 Rekapitulasi Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan	59
Tabel 4.40 Rekapitulasi Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan	60
Tabel 4.41 Rekapitulasi Nilai Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	61
Tabel 4.42 Rekapitulasi Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan	62
Tabel 4.43 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Satker Tahun 2023	64
Tabel 4.44 Case Processing Summary	65
Tabel 4.45 Reliability Statistics	65
Tabel 4.46 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	65
Tabel 4.47 Kemudahan Prosedur Pelayanan	66
Tabel 4.48 Kecepatan Pelayanan	67
Tabel 4.49 Kewajaran Biaya Pelayanan.....	68
Tabel 4.50 Kesesuaian Hasil Pelayanan.....	69
Tabel 4.51 Kemampuan Petugas Pelayanan	69
Tabel 4.52 Sikap Petugas Pelayanan	70
Tabel 4.53 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan.....	71
Tabel 4.54 Sarana dan Prasarana Pelayanan	72
Tabel 4.55 Rekapitulasi Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan	74
Tabel 4.56 Rekapitulasi Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	75
Tabel 4.57 Rekapitulasi Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan	77
Tabel 4.58 Rekapitulasi Nilai Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan	78
Tabel 4.59 Rekapitulasi Nilai Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79
Tabel 4.60 Rekapitulasi Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan	80
Tabel 4.61 Rekapitulasi Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan	82
Tabel 4.62 Rekapitulasi Nilai Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	83
Tabel 4.63 Rekapitulasi Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan	84
Tabel 4.64 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Satker Tahun 2023	86
Tabel 4.65 Case Processing Summary	87
Tabel 4.45 Reliability Statistics	87
Tabel 4.67 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	87
Tabel 4.68 Kemudahan Prosedur Pelayanan	88
Tabel 4.69 Kecepatan Pelayanan	89
Tabel 4.70 Kewajaran Biaya Pelayanan.....	90
Tabel 4.71 Kesesuaian Hasil Pelayanan.....	91

Tabel 4.72 Kemampuan Petugas Pelayanan	91
Tabel 4.73 Sikap Petugas Pelayanan	92
Tabel 4.74 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan.....	93
Tabel 4.75 Sarana dan Prasarana Pelayanan	94
Tabel 4.76 Rekapitulasi Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan	96
Tabel 4.77 Rekapitulasi Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	98
Tabel 4.78 Rekapitulasi Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan	99
Tabel 4.58 Rekapitulasi Nilai Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan	100
Tabel 4.80 Rekapitulasi Nilai Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	102
Tabel 4.81 Rekapitulasi Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan	103
Tabel 4.82 Rekapitulasi Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan	104
Tabel 4.83 Rekapitulasi Nilai Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	106
Tabel 4.84 Rekapitulasi Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan	107

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan Satker sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan Satker merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan satker dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan satker dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan satker yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari satker. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang *notabene-nya* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan satker juga acuan bagi kementerian/lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan Satker kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan Satker pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Satker diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Satker Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kementerian Pertahanan salah satu kementerian yang telah melaksanakan pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari satker, sehingga pelayanan yang diberikan kepada satker dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik bidang pertahanan yang tepat. Untuk mengukur hasil Survei Kepuasan Satker mengenai Satker yang melaksanakan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada satker.

2. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Satker;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan;
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Satker Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

- h. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- i. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Satker bagi Instansi Pemerintah;

3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Satker (IK) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- a. Survei Kepuasan Satker adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan Satker terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Satker adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Satker berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur Survei Kepuasan Satker adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan Satker terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- f. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
- g. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

- h. Penerima pelayanan publik adalah orang, satker, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Kepuasan Satker adalah hasil pendapat dan penilaian satker terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Satker adalah:

- a. Untuk mengetahui tingkat pelayanan Pusdatin Kementerian Pertahanan.
- b. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan informasi tentang tingkat kepuasan yang diperoleh.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian satker terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.
- d. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Pelayanan yang diberikan.
- e. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan.
- f. Sebagai sarana pengawasan satker terhadap kinerja pelayanan Publik
- g. Indeks Kepuasan Satker adalah merupakan gambaran tentang kinerja Pelayanan Publik pada Satker Kementerian Pertahanan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

5. Manfaat

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan menyusun Indeks Kepuasan Satker antara lain:

- a. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian satker terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

- c. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan.
- d. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh satker.
- e. Memudahkan pihak pengambil keputusan dalam mempertimbangkan kebijakan.
- f. Sebagai sarana pengawasan bagi satker terhadap kinerja pelayanan Pusdatin Kementerian Pertahanan.

6. Sasaran

Sasaran kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan Satker terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan, atribut layanan yang dianggap penting oleh satker dan Aparatur Sipil Negara serta saran-saran satker untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

7. Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Satker dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, pendidikan dan jenis kelamin. Responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1 dan S2. Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dikelompokkan yaitu laki-laki dan perempuan.

8. Unsur Survei Kepuasan Satker

Pelaksanaan Survei Kepuasan Satker berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Satker unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur survei kepuasan Satker sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan satker;
- e. 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;
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- i. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.



Gambar 2. 1 Model Konseptual (Indikator)

9. Metode Penelitian Survei

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan

jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik. Kuesioner ini sudah sesuai dengan aturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang telah diturunkan dari sembilan unsur SK sebagai indikator.

10. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada satker. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei Kepuasan Satker Tahap I s/d Tahap IV yang dilaksanakan oleh Pusdatin Setjen Kemhan berlangsung dari bulan Tahap I s/d Tahap IV 2023 untuk mengevaluasi kegiatan pelayanan informasi publik pada periode Januari s.d. Desember 2023.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan Satker terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada satker serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan.

Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini

dikembangkan oleh Rensis *Likert*. 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 pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

11. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Menurut Margono, (2004) populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh satker/stakeholder yang merasakan pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yang jumlahnya tidak diketahui. Populasi tak terhingga merupakan populasi yang memiliki sumber data yang tidak dapat ditentukan batas-batasnya secara kuantitatif. Oleh karenanya luas populasi bersifat tidak terhingga dan hanya dapat dijelaskan secara kualitatif.

b. Sampel

Peneliti bermaksud mereduksi objek penelitian sebagai akibat dari besarnya jumlah populasi, sehingga harus meneliti sebagian saja seperti pada (Margono, 2004). Dari keseluruhan populasi yang jumlahnya tidak diketahui, maka akan diambil sebagian sampel dari satker/stakeholder yang merasakan pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan. Adapun jumlah sampel yang akan diambil pada penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal tersebut dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhingga. Adapun rumus Lameshow yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 P(1-p)}{d^2}$$

Keterangan : n = jumlah sampel

z = skor z kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 P(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus di atas, maka dapat diperoleh bahwa jumlah sampel yang didapatkan adalah 96,04 = 100 orang, sehingga dalam penelitian ini setidaknya peneliti harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang.

12. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Margono (2004), Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Adapun tujuan pembambilan sampel yaitu dikarenakan populasi yang terlalu banyak atau jangkauan terlalu luas sehingga tidak memungkinkan dilakukan pengambilan data pada seluruh populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Non-probability Sampling* dengan metode *accidental sampling*. *Non-probability sampling* merupakan Teknik sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan *accidental sampling* merupakan bentuk sampling dimana anggota sampelnya diambil berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*accidental* bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data. Dalam hal ini yaitu satker/stakeholder yang merasakan pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan.

13. Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah mengikuti rumus yang berlaku sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan Satker terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Keterangan : x = Jumlah Unsur
 N = Bobot nilai per unsur

Unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SK unit pelayanan digunakan pendekatan. Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SK yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 2. 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

BAB III

METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN

Agar penelitian yang dilakukan mencapai sasaran yang diinginkan, maka diperlukan suatu metode yang baik yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Metode penelitian memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi masalah serta menghadapi tantangan lingkungan dimana pengambilan keputusan harus dilakukan dengan cepat. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang diteliti adalah melalui metode survei.

Metode survei bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei sangat diperlukan. Untuk itu maka akan menjelaskan tentang penelitian survei ini, untuk memberikan gambaran tentang apa itu penelitian survei, ciri penelitian survei, karakteristik dalam penelitian survei, serta jenisnya.

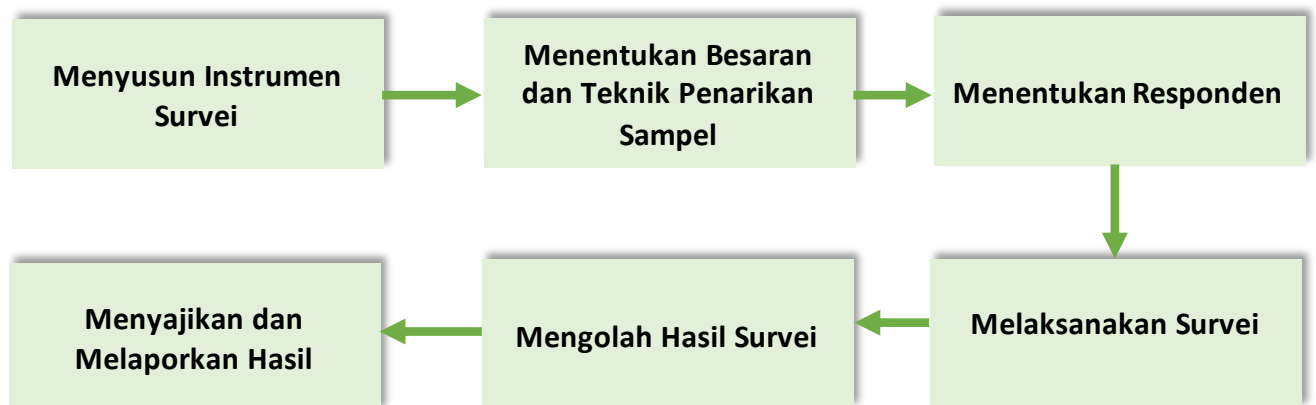
14. Pelaksana Survei

- a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam hal ini Pusdatin Kementerian Pertahanan melaksanakan survei kepuasan Satker.
- b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh BPS, Perguruan Tinggi (Pakar), LSM, Pelaku usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara. Dalam hal ini Pusdatin Kementerian Pertahanan Kemhan telah membentuk tim untuk menyusun laporan SK.

15. Tahapan Survei

Pelaksanaan SK terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil;



Gambar 3. 1 Tahapan Survei

Tahapan penyelenggaraan SK terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini Pusdatin Kementerian Pertahanan telah melaksanakan SK sesuai dengan metode dan teknik yang sudah diatur oleh Kemenpan RB yaitu yang tertera di Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Satker unit penyelenggara Pelayanan Publik.

16. Teknik Survei Kepuasan Satker

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Kuesioner melalui pengisian sendiri;
- b. Kuesioner elektronik (*e-survei*) melalui *google form*.

Dalam hal ini Pusdatin Kementerian Pertahanan telah menyebarkan kuesioner melalui Satker/Subsatker yang memiliki pelayanan publik untuk diberikan dan diisi oleh satker (pengguna). Kuesioner akan kembali sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

17. Penyusunan Laporan

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konfisien, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. Materi pokok dalam pelaporan SK mencakup Latar Belakang Masalah, Tujuan, Sasaran, Prinsip, Ruang Lingkup, Unsur Survei Kepuasan Satker, Manfaat dan Pengertian Umum dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SK, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. (Terlampir pada Bab I).
- b. Tujuan SK berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SK yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IK (terlampir pada Bab I).
- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah (terlampir pada Bab II).
- d. Analisis. Analisa meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei setahun sebelumnya.

- e. Penutup. Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SK, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif.

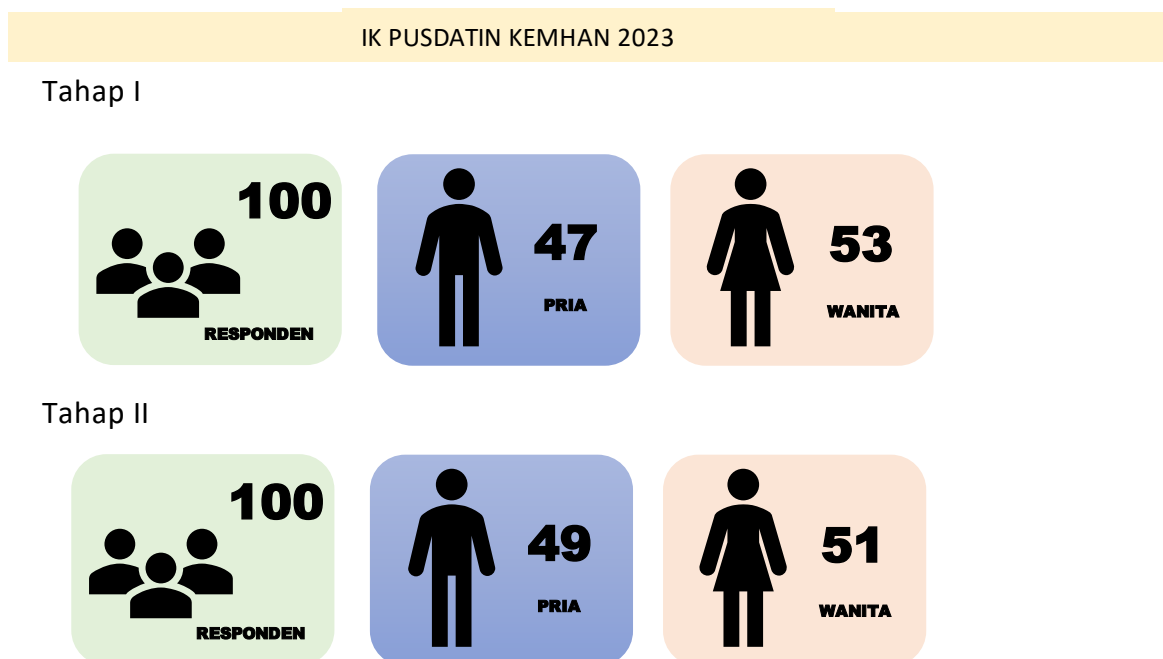
BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

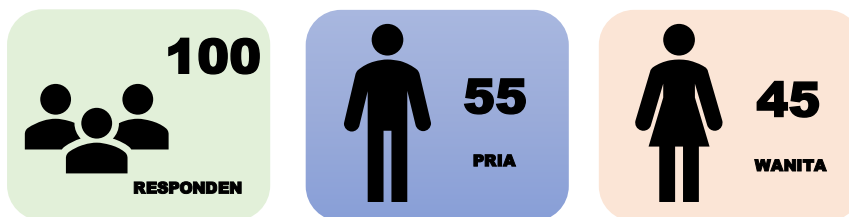
18. Hasil Survei

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar angket/kuesioner dan *google form* sebanyak 100 kepada pengguna pelayanan informasi seperti pemohon informasi yang datang langsung/melalui online, mahasiswa/siswa pkl yang sedang melaksanakan magang di Pusdatin, wartawan dan lain sebagainya. Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; serta penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan pelayanan; serta sarana dan prasarana pelayanan.

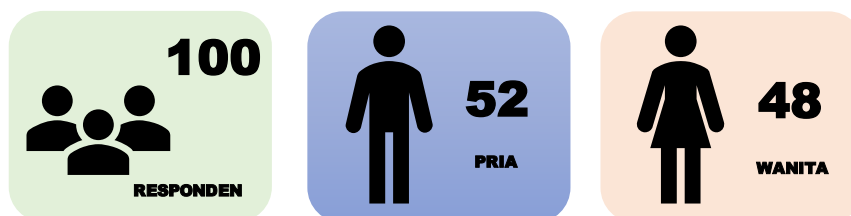
Gambar 4. 1 Jumlah Responden SK Setjen Kemhan



Tahap III

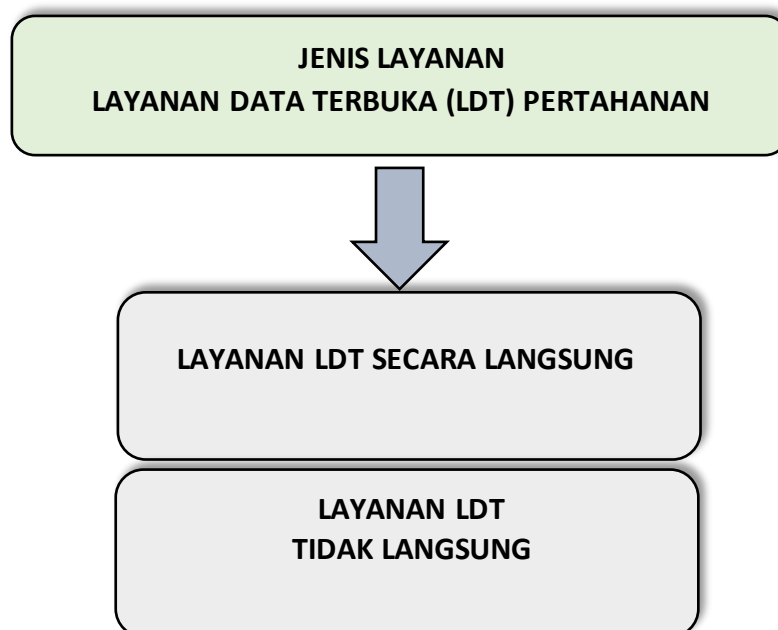


Tahap IV



Hasil Penyusunan IK

Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), pendidikan terakhir (SD, SMP, SMA, D1, D2, D3, S1, dan S2 ke atas), serta jenis layanan (LDT Secara Langsung dan LDT secara tidak langsung).



Gambar 4. 2 Jenis-jenis Pelayanan LDT Kementerian Pertahanan

19. IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan Triwulan I

Dalam menghitung IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan terhadap 9 unsur pertanyaan, setiap unsur pertanyaan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\ &= \frac{1}{9} \\ &= 0,11 \end{aligned}$$

Untuk memperoleh nilai IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} IK &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{3355}{100} \times 0,11 \\ &= 3,69 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} IK &= IK \text{ Interval} \times 25 \\ &= 3,69 \times 25 \\ &= 92,25 \end{aligned}$$

Nilai IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 92,25. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Satker, Nilai Interval Konversi IK dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.1 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Satker Tahun 2023

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IK	NILAI INTERVAL KONVERSI IK	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100	A

Nilai Indeks Kepuasan Satker (Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan Satker) adalah 92,25 menunjukkan nilai interval Indeks Kepuasan Satker (IK) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 pada posisi 3,26 – 4,00. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Kepuasan Satker (IK) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

20. Uji Frekuensi Survei Kepuasan Satker oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan

Uji frekuensi adalah representasi, baik dalam format grafik atau tabel yang dipergunakan guna menampilkan jumlah observasi dalam interval tertentu. Ukuran interval tergantung pada data yang dianalisis dan tujuan analisis. Interval harus eksklusif dan lengkap. Distribusi frekuensi biasanya digunakan dalam konteks statistik. Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan pengolahan data dengan komputer, melalui entry data dan perhitungan indeks menggunakan sistem data base SPSS 25 sebagai berikut:

Tabel 4.2 Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Tabel 4.3 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	9

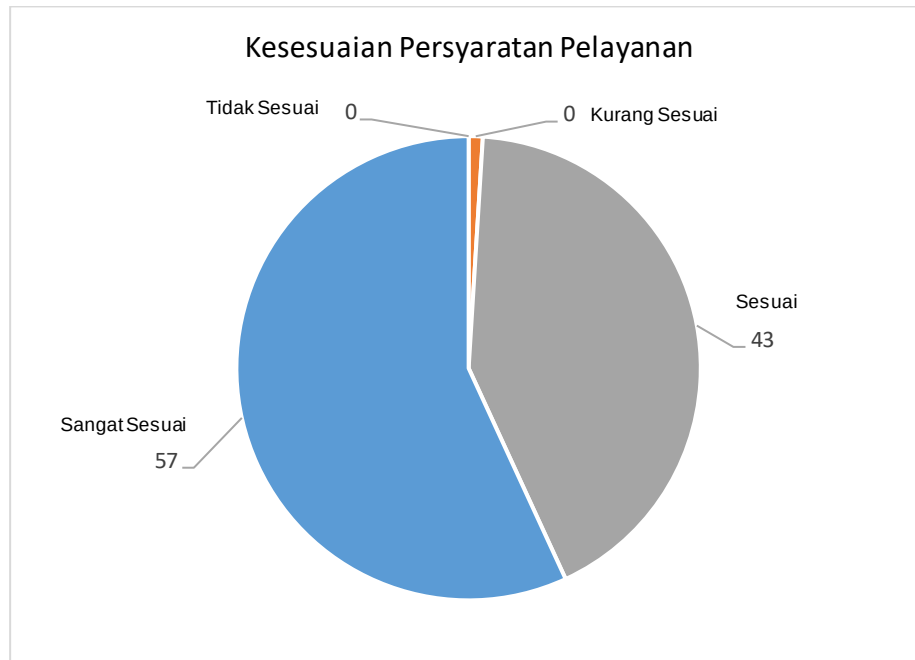
Cronbach's Alpha merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu. Menurut Eisingerich dan Rubera (2010:27) nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* minimum adalah 0,70. Berdasarkan hasil uji keandalan Survei Kepuasan Satker (SK) Pusdatin Kementerian Pertahanan pada setiap variabel diukur menggunakan *Cronbach's Alpha*, data diatas menunjukkan nilai Survei Kepuasan Satker (SK) Pusdatin Kementerian Pertahanan adalah andal dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar **0,731**.

Berikut adalah hasil uji frekuensi kuesioner Survei Kepuasan Satker (SK) Pusdatin Kementerian Pertahanan sebagai berikut:

a. Persyaratan Pelayanan

Tabel 4.4 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	43	43.0	43.0	43.0
	Sangat Sesuai	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



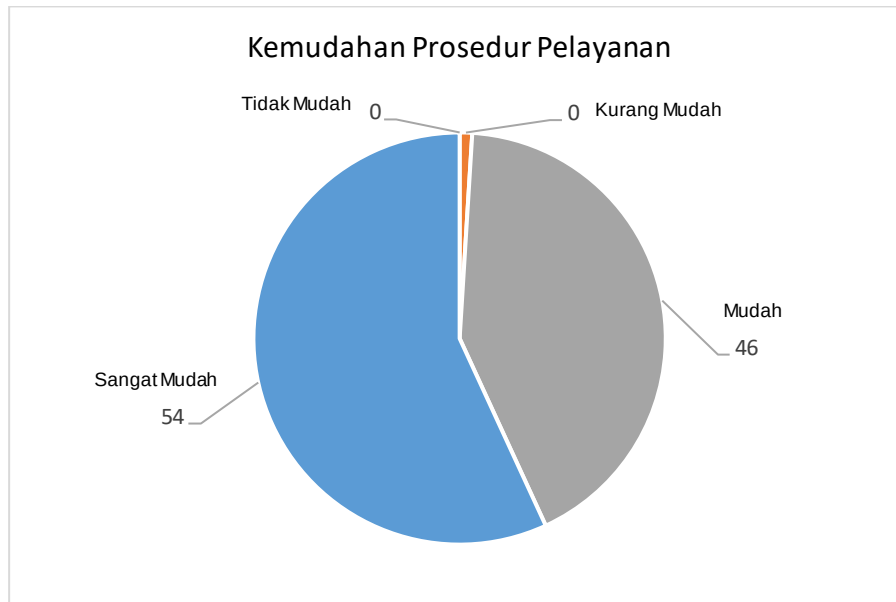
Gambar 4.1 Grafik Jawaban Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kesesuaian Persyaratan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 43% dengan jawaban sesuai.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.5 Kemudahan Prosedur Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	46	46.0	46.0	46.0
	Sangat Mudah	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



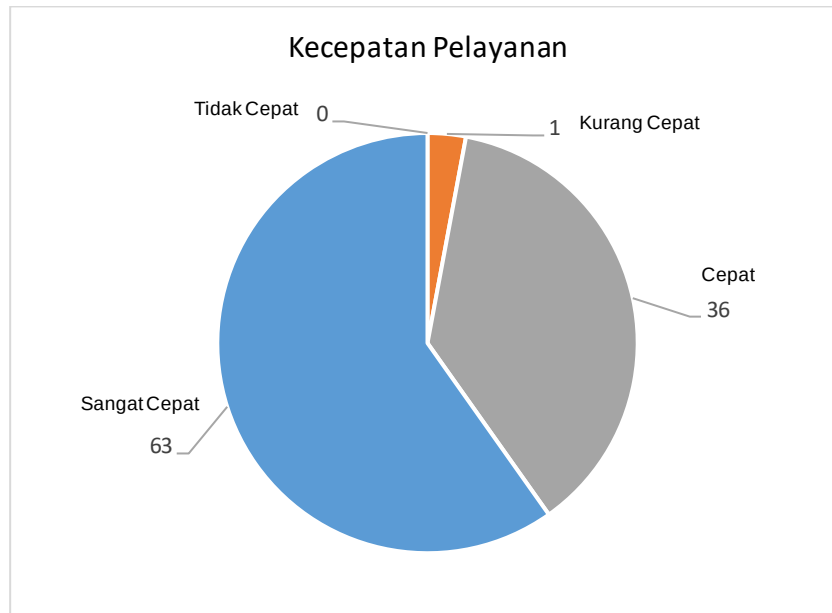
Gambar 4.2 Grafik Jawaban Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 46% dengan jawaban mudah.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Tabel 4.6 Kecepatan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	1	1.0	1.0	1.0
	Cepat	36	36.0	36.0	37.0
	Sangat Cepat	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4.3 Grafik Jawaban Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kecepatan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 36% dengan jawaban cepat.

d. Biaya atau Tarif Pelayanan

Tabel 4.7 Kewajaran Biaya Pelayanan

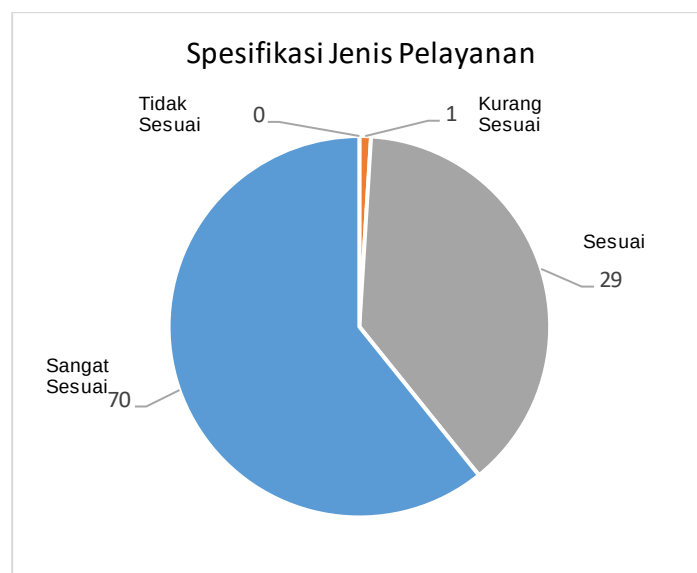
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mahal	0	0.0	0.0	0.0
	Murah	0	0.0	0.0	0.0
	Gratis	100	100.0	100.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kewajaran Biaya Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 100% dengan jawaban tanpa biaya (gratis).

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 4.8 Kesesuaian Hasil Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	1.0	1.0	1.0
	Sesuai	29	29.0	29.0	30.0
	Sangat Sesuai	70	70.0	70.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



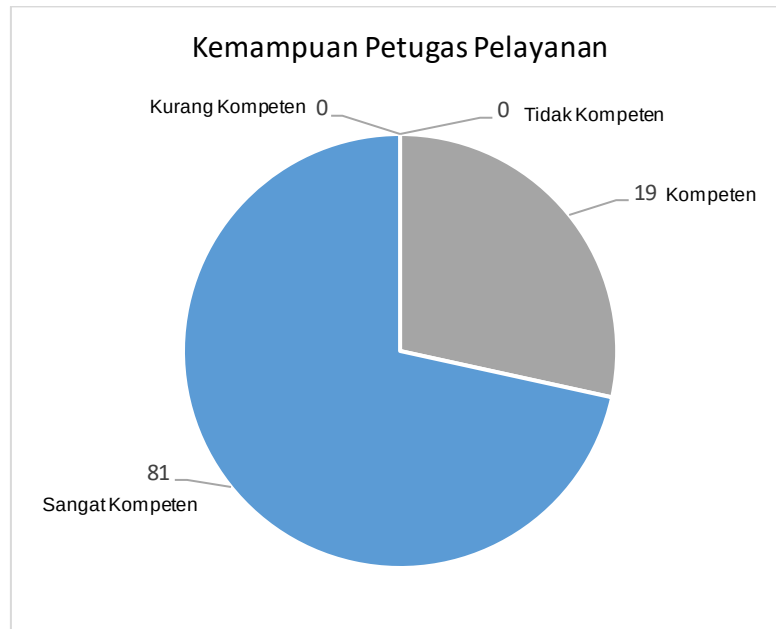
Gambar 4.4 Grafik Jawaban Kesesuaian Hasil Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kesesuaian Hasil Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 29% dengan jawaban sesuai.

f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Tabel 4.9 Kemampuan Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kompeten	19	19.0	19.0	19.0
	Sangat Kompeten	81	81.0	81.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



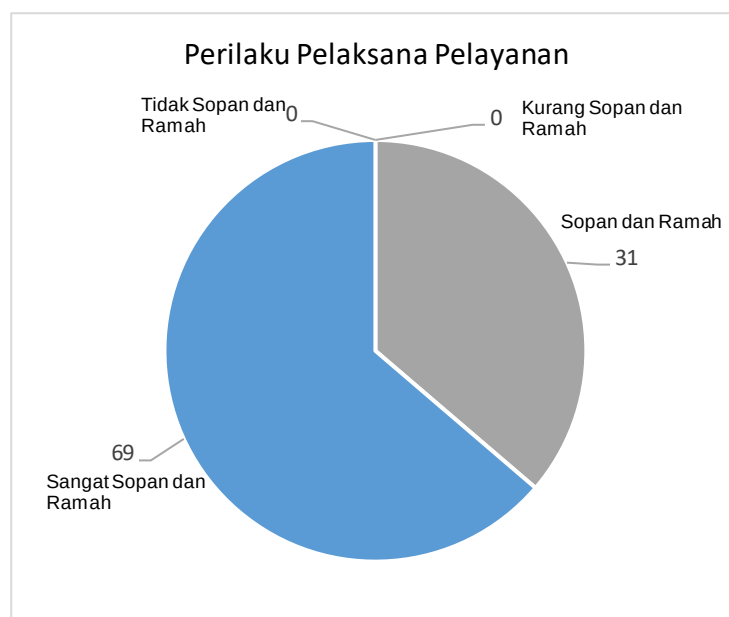
Gambar 4.5 Grafik Jawaban Kemampuan Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kemampuan Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 19% dengan jawaban Kompeten.

g. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Tabel 4.10 Sikap Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sopan dan Ramah	31	31.0	31.0	31.0
	Sangat Sopan dan Ramah	69	69.0	69.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



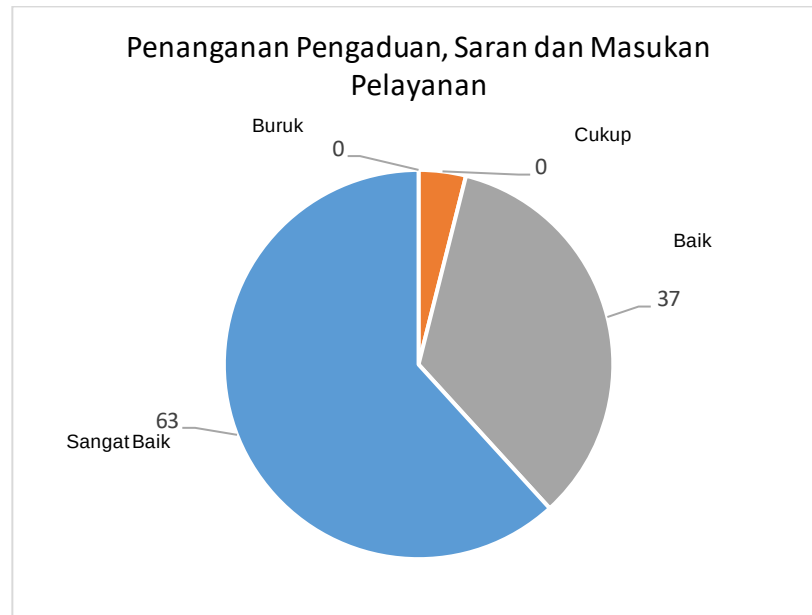
Gambar 4.6 Grafik Jawaban Sikap Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Sikap Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 31% dengan jawaban sopan/ramah.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Tabel 4.11 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	37	37.0	37.0	37.0
	Sangat Baik	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



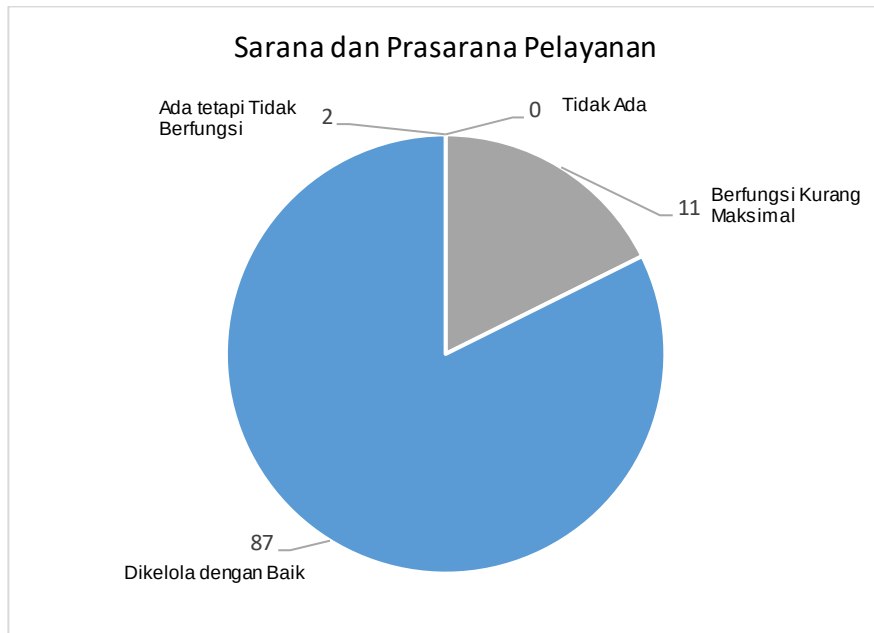
Gambar 4.7 Grafik Jawaban Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 37% dengan jawaban Baik.

i. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Tabel 4.12 Sarana dan Prasarana Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	2.0	2.0	2.0
	Berfungsi kurang maksimal	11	11.0	11.0	13.0
	Dikelola dengan Baik	87	87.0	87.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4. 8 Grafik Jawaban Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 11% dengan jawaban Berfungsi Kurang Maksimal.

21. Indeks Kepuasan Satker Per Unsur

Dalam menghitung IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan terhadap setiap unsur pertanyaan, setiap unsur pertanyaan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\
 &= \frac{1}{1} \\
 &= 1
 \end{aligned}$$

a. Indeks Persyaratan Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{365}{100} \times 1 \\ &= 3,65 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\ &= 3,65 \times 25 \\ &= 91,25 \end{aligned}$$

Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 91,25. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Persyaratan Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Persyaratan Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.13 Rekapitulasi Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Persyaratan Pelayanan) adalah 91,25 menunjukkan nilai interval Indeks Persyaratan Pelayanan di

Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,65. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat “**SANGAT BAIK**”.

b. Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{365}{100} \times 1 \\ &= 3,65 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\ &= 3,65 \times 25 \\ &= 91,25 \end{aligned}$$

Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 91,25. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.14 Rekapitulasi Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
----------------	----------------	-------------------------	----------------

1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan) adalah 91,25 menunjukkan nilai interval Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,65. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

c. Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{363}{100} \times 1 \\
 &= 3,63
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 3,63 \times 25 \\
 &= 90,75
 \end{aligned}$$

Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 90,75. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.15 Rekapitulasi Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan) adalah 90,75 menunjukkan nilai interval Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,63. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

d. Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{400}{100} \times 1 \\
 &= 4
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= IK \text{ Interval} \times 25 \\ &= 3,73 \times 25 \\ &= 93,25 \end{aligned}$$

Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 93,25. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.16 Rekapitulasi Nilai Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan) adalah 93,25 menunjukkan nilai interval Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,73. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat “**SANGAT BAIK**” karena tidak ada biaya (gratis).

e. Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{364}{100} \times 1 \\
 &= 3,64
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 3,64 \times 25 \\
 &= 91
 \end{aligned}$$

Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 91. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.17 Rekapitulasi Nilai Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) adalah 91 menunjukkan nilai interval Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah

3,64. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

f. Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{394}{100} \times 1 \\ &= 3,75 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\ &= 3,75 \times 25 \\ &= 93,75 \end{aligned}$$

Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 93,75. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.18 Rekapitulasi Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan) adalah 93,75 menunjukkan nilai interval Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,75. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

g. Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{369}{100} \times 1 \\
 &= 3,69
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 3,69 \times 25 \\
 &= 92,25
 \end{aligned}$$

Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 92,25. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.19 Rekapitulasi Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan) adalah 92,25 menunjukkan nilai interval Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,69. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

h. Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{361}{100} \times 1 \\
 &= 3,61
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 3,61 \times 25 \\
 &= 90,25
 \end{aligned}$$

Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 90,25. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.20 Rekapitulasi Nilai Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan) adalah

90,25 menunjukkan nilai interval Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,61. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

i. Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{386}{100} \times 1 \\ &= 3,86 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\ &= 3,86 \times 25 \\ &= 96,50 \end{aligned}$$

Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 96,50. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.21 Rekapitulasi Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan) adalah 96,50 menunjukkan nilai interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,86. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

22. IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan Triwulan II

Dalam menghitung IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan terhadap 9 unsur pertanyaan, setiap unsur pertanyaan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\
 &= \frac{1}{9} \\
 &= 0,11
 \end{aligned}$$

Untuk memperoleh nilai IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 IK &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{3436}{100} \times 0,11 \\
 &= 3,78
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 IK &= IK \text{ Interval} \times 25 \\
 &= 3,78 \times 25 \\
 &= 94,5
 \end{aligned}$$

Nilai IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 94,5. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Satker, Nilai Interval Konversi IK dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.22 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Satker Tahun 2023

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IK	NILAI INTERVAL KONVERSI IK	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100	A

Nilai Indeks Kepuasan Satker (Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan Satker) adalah 92,25 menunjukkan nilai interval Indeks Kepuasan Satker (IK) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 pada posisi 3,26 – 4,00. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Kepuasan Satker (IK) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

23. Uji Frekuensi Survei Kepuasan Satker oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan

Uji frekuensi adalah representasi, baik dalam format grafik atau tabel yang dipergunakan guna menampilkan jumlah observasi dalam interval tertentu. Ukuran interval tergantung pada data yang dianalisis dan tujuan analisis. Interval harus eksklusif dan lengkap. Distribusi frekuensi biasanya digunakan dalam konteks statistik. Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan pengolahan data dengan komputer, melalui entry data dan perhitungan indeks menggunakan sistem data base SPSS 25 sebagai berikut:

Tabel 4.23 Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Tabel 4.24 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	9

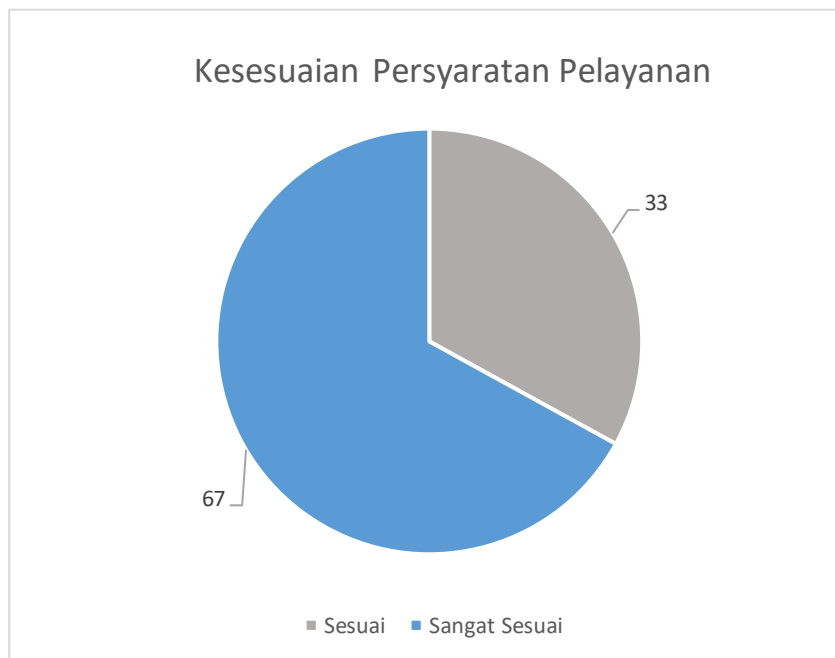
Cronbach's Alpha merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu. Menurut Eisingerich dan Rubera (2010:27) nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* minimum adalah 0,70. Berdasarkan hasil uji keandalan Survei Kepuasan Satker (SK) Pusdatin Kementerian Pertahanan pada setiap variabel diukur menggunakan *Cronbach's Alpha*, data diatas menunjukkan nilai Survei Kepuasan Satker (SK) Pusdatin Kementerian Pertahanan adalah andal dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar **0,731**.

Berikut adalah hasil uji frekuensi kuesioner Survei Kepuasan Satker (SK) Pusdatin Kementerian Pertahanan sebagai berikut:

a. Persyaratan Pelayanan

Tabel 4.25 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	33	33.0	33.0	43.0
	Sangat Sesuai	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



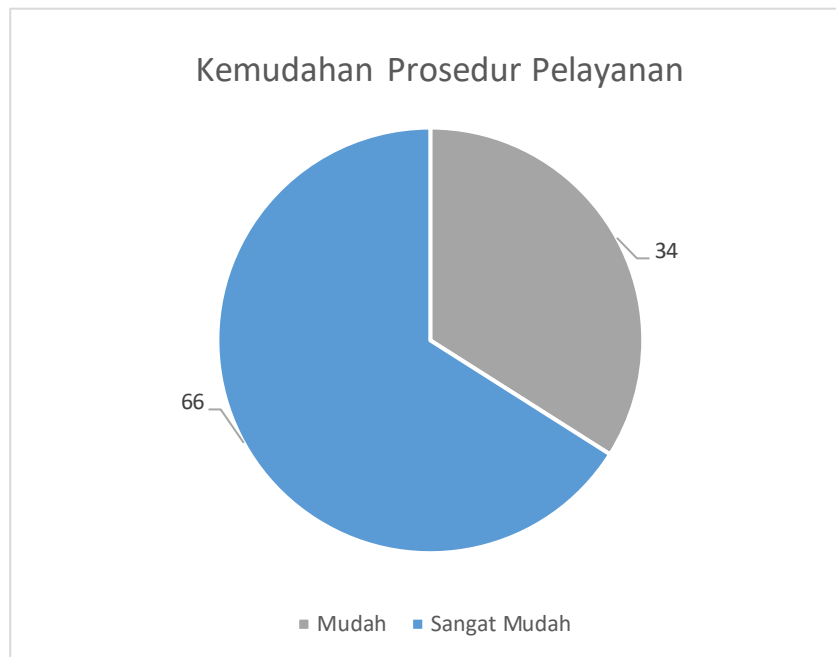
Gambar 4.9 Grafik Jawaban Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kesesuaian Persyaratan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 43% dengan jawaban sesuai.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.26 Kemudahan Prosedur Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	34	34.0	34.0	34.0
	Sangat Mudah	66	66.0	66.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



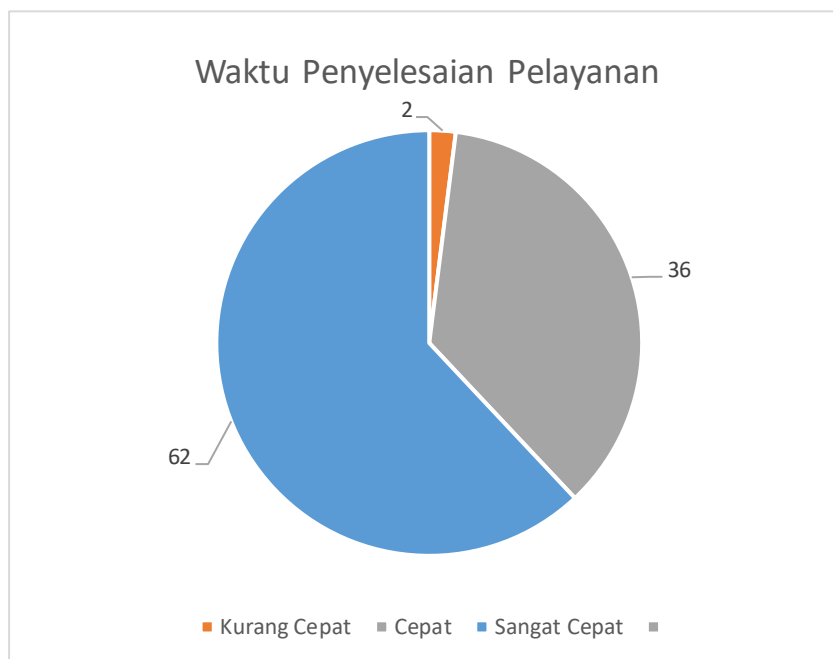
Gambar 4.10 Grafik Jawaban Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 34% dengan jawaban mudah.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Tabel 4.27 Kecepatan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	2	2.0	2.0	2.0
	Cepat	36	36.0	36.0	36.0
	Sangat Cepat	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4.11 Grafik Jawaban Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kecepatan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 36% dengan jawaban cepat.

d. Biaya atau Tarif Pelayanan

Tabel 4.28 Kewajaran Biaya Pelayanan

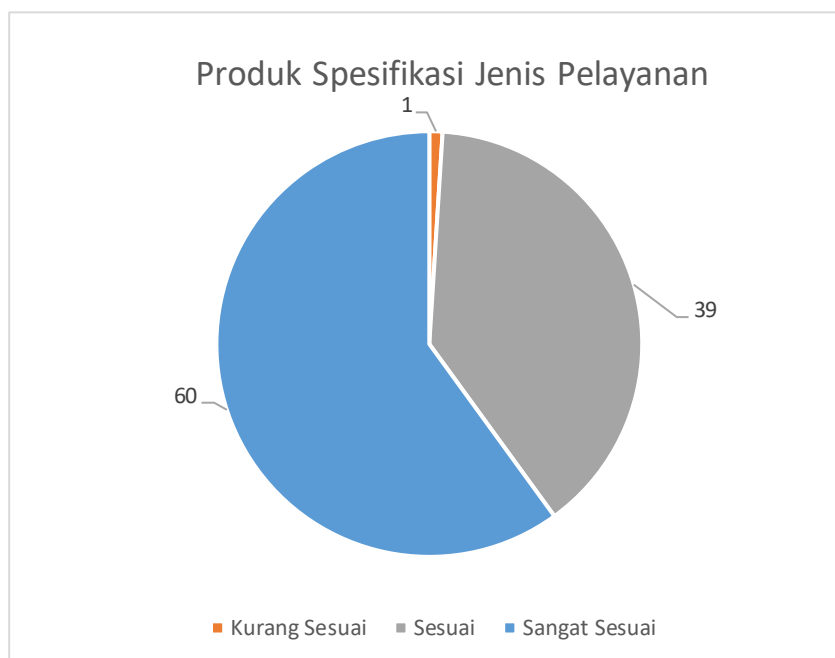
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mahal	0	0.0	0.0	0.0
	Murah	0	0.0	0.0	0.0
	Gratis	100	100.0	100.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kewajaran Biaya Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 100% dengan jawaban tanpa biaya (gratis).

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 4.29 Kesesuaian Hasil Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	1.0	1.0	1.0
	Sesuai	39	39.0	39.0	39.0
	Sangat Sesuai	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



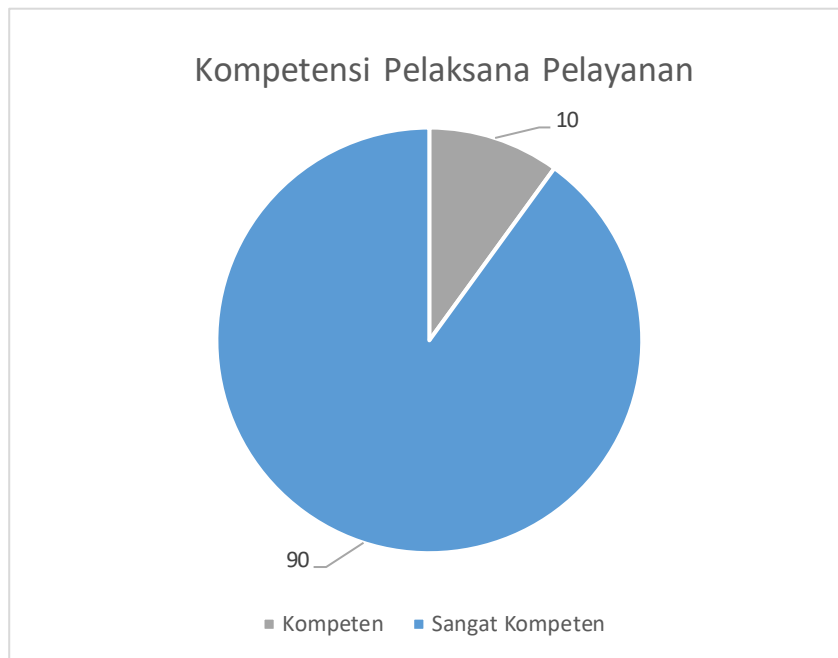
Gambar 4.12 Grafik Jawaban Kesesuaian Hasil Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kesesuaian Hasil Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 36% dengan jawaban sesuai.

f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Tabel 4.30 Kemampuan Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kompeten	10	10.0	10.0	10.0
	Sangat Kompeten	90	90.0	90.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



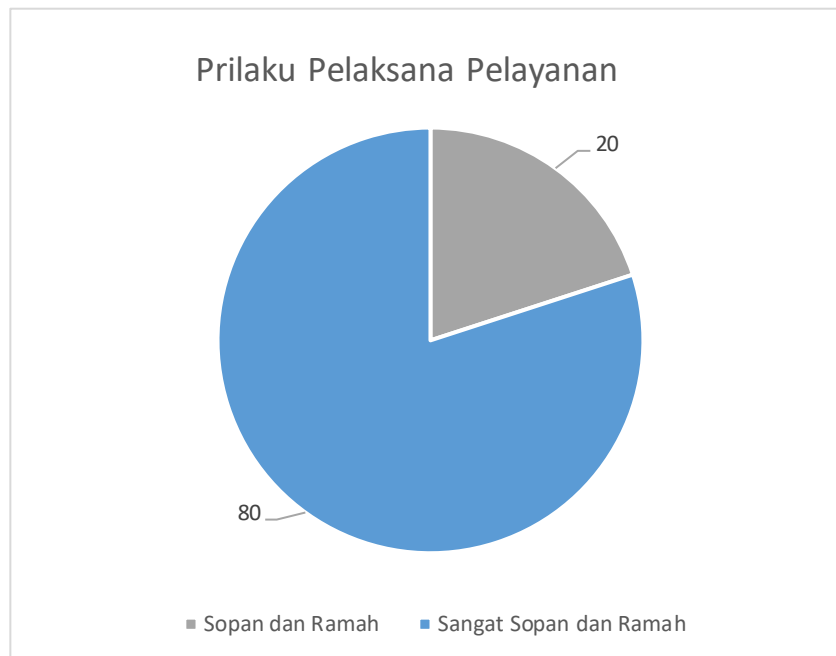
Gambar 4.13 Grafik Jawaban Kemampuan Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kemampuan Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 10% dengan jawaban Kompeten

g. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Tabel 4.31 Sikap Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sopan dan Ramah	20	20.0	20.0	20.0
	Sangat Sopan dan Ramah	80	80.0	80.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



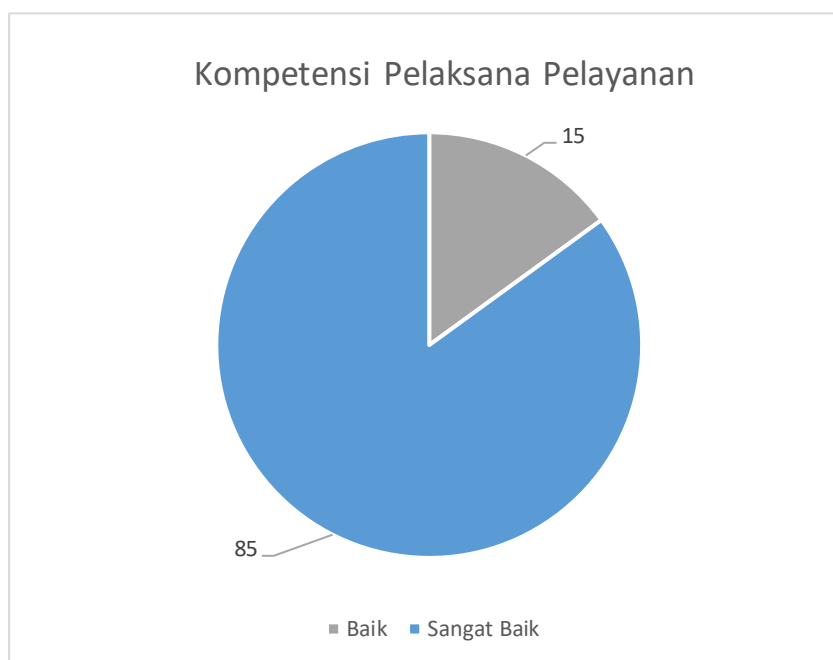
Gambar 4.14 Grafik Jawaban Sikap Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Sikap Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 20% dengan jawaban sopan/ramah.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Tabel 4.32 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	15	15.0	15.0	15.0
	Sangat Baik	85	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



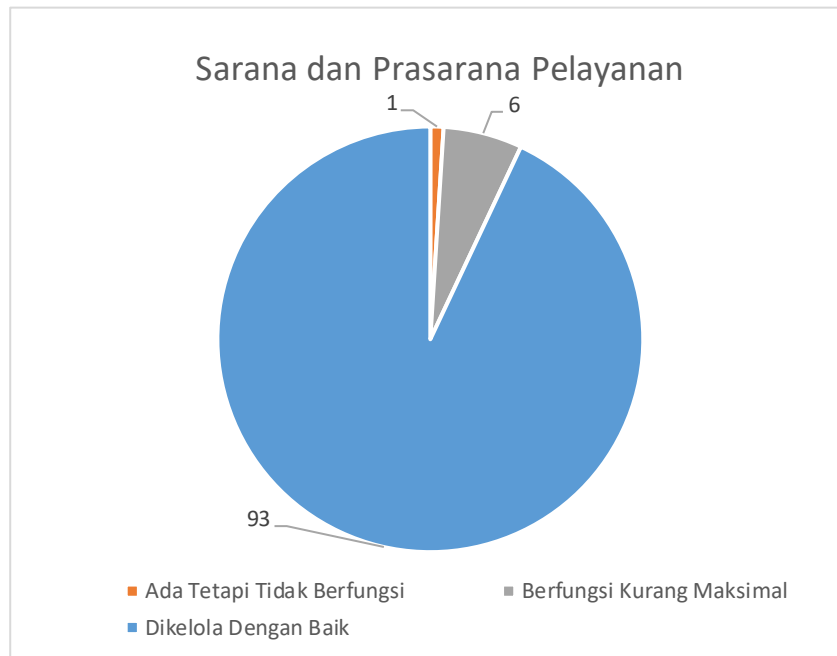
Gambar 4.15 Grafik Jawaban Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 15% dengan jawaban Baik.

i. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Tabel 4.33 Sarana dan Prasarana Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	1	1.0	1.0	2.0
	Berfungsi kurang maksimal	6	6.0	6.0	6.0
	Dikelola dengan Baik	93	93.0	93.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4.16 Grafik Jawaban Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 6% dengan jawaban Berfungsi Kurang Maksimal.

24. Indeks Kepuasan Satker Per Unsur

Dalam menghitung IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan terhadap setiap unsur pertanyaan, setiap unsur pertanyaan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\
 &= \frac{1}{1} \\
 &= 1
 \end{aligned}$$

a. Indeks Persyaratan Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{375}{100} \times 1 \\ &= 3,75 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\ &= 3,75 \times 25 \\ &= 93,75 \end{aligned}$$

Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 93,75. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Persyaratan Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Persyaratan Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.34 Rekapitulasi Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Persyaratan Pelayanan) adalah 93,75 menunjukkan nilai interval Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,75. Sesuai dengan tabel di

atas maka dapat dikatakan Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat “**SANGAT BAIK**”.

b. Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{377}{100} \times 1 \\ &= 3,77 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\ &= 3,65 \times 25 \\ &= 91,25 \end{aligned}$$

Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 91,25. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.35 Rekapitulasi Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D

2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan) adalah 94,25 menunjukkan nilai interval Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,77. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

c. Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{363}{100} \times 1 \\
 &= 3,63
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 3,63 \times 25 \\
 &= 90,75
 \end{aligned}$$

Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 90,75. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.36 Rekapitulasi Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan) adalah 90,75 menunjukkan nilai interval Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,63. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

d. Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{400}{100} \times 1 \\
 &= 3,73
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= IK \text{ Interval} \times 25 \\ &= 3,73 \times 25 \\ &= 93,25 \end{aligned}$$

Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 93,25. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.37 Rekapitulasi Nilai Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan) adalah 93,25 menunjukkan nilai interval Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,73. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”** karena tidak ada biaya (gratis).

e. Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{374}{100} \times 1 \\
 &= 3,74
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 3,74 \times 25 \\
 &= 93,5
 \end{aligned}$$

Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 93,5. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.38 Rekapitulasi Nilai Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) adalah 93,5 menunjukkan nilai interval Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah

3,4. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

f. Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{394}{100} \times 1 \\ &= 3,94 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\ &= 3,94 \times 25 \\ &= 98,5 \end{aligned}$$

Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 98,5. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.39 Rekapitulasi Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan) adalah 98,5 menunjukkan nilai interval Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,94. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

g. Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{380}{100} \times 1 \\
 &= 3,80
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 3,80 \times 25 \\
 &= 9,5
 \end{aligned}$$

Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 9,5. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.40 Rekapitulasi Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan) adalah 9,5 menunjukkan nilai interval Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,80. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

h. Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{383}{100} \times 1
 \end{aligned}$$

$$= 3,83$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= IK \text{ Interval} \times 25 \\ &= 3,83 \times 25 \\ &= 95,75 \end{aligned}$$

Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 95,75. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.41 Rekapitulasi Nilai Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan) adalah 93,75 menunjukkan nilai interval Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,83. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Penanganan Pengaduan,

Saran dan Masukan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat “**SANGAT BAIK**”.

i. Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{386}{100} \times 1 \\ &= 3,93 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\ &= 3,93 \times 25 \\ &= 98,25 \end{aligned}$$

Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 96,50. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.42 Rekapitulasi Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D

2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan) adalah 98,25 menunjukkan nilai interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,93. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

25. IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan Triwulan III

Dalam menghitung IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan terhadap 9 unsur pertanyaan, setiap unsur pertanyaan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\
 &= \frac{1}{9} \\
 &= 0,11
 \end{aligned}$$

Untuk memperoleh nilai IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 IK &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{3454}{100} \times 0,11 \\
 &= 3,80
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 IK &= IK \text{ Interval} \times 25 \\
 &= 3,80 \times 25 \\
 &= 95
 \end{aligned}$$

Nilai IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 95. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Satker, Nilai Interval Konversi IK dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.43 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Satker Tahun 2023

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IK	NILAI INTERVAL KONVERSI IK	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100	A

Nilai Indeks Kepuasan Satker (Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan Satker) adalah 95 menunjukkan nilai interval Indeks Kepuasan Satker (IK) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 pada posisi 3,26 – 4,00. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Kepuasan Satker (IK) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

26. Uji Frekuensi Survei Kepuasan Satker oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan

Uji frekuensi adalah representasi, baik dalam format grafik atau tabel yang dipergunakan guna menampilkan jumlah observasi dalam interval tertentu. Ukuran interval tergantung pada data yang dianalisis dan tujuan analisis. Interval harus eksklusif dan lengkap. Distribusi frekuensi biasanya digunakan dalam konteks statistik. Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan pengolahan data dengan komputer,

melalui entry data dan perhitungan indeks menggunakan sistem data base SPSS 25 sebagai berikut:

Tabel 4.44 Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Tabel 4.45 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	9

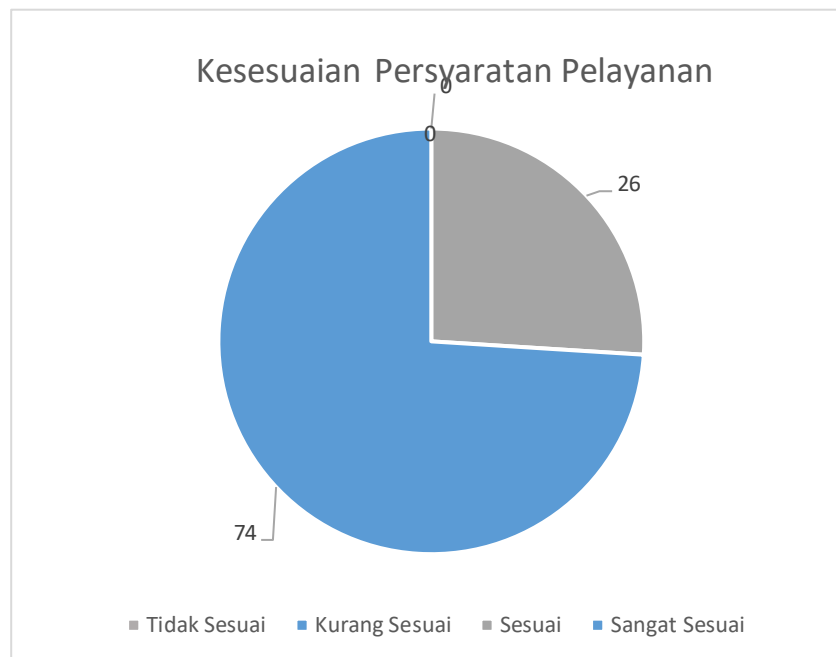
Cronbach's Alpha merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu. Menurut Eisingerich dan Rubera (2010:27) nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* minimum adalah 0,70. Berdasarkan hasil uji keandalan Survei Kepuasan Satker (SK) Pusdatin Kementerian Pertahanan pada setiap variabel diukur menggunakan *Cronbach's Alpha*, data diatas menunjukkan nilai Survei Kepuasan Satker (SK) Pusdatin Kementerian Pertahanan adalah andal dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar **0,731**.

Berikut adalah hasil uji frekuensi kuesioner Survei Kepuasan Satker (SK) Pusdatin Kementerian Pertahanan sebagai berikut:

a. Persyaratan Pelayanan

Tabel 4.46 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	26	26.0	26.0	26.0
	Sangat Sesuai	74	74.0	74.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



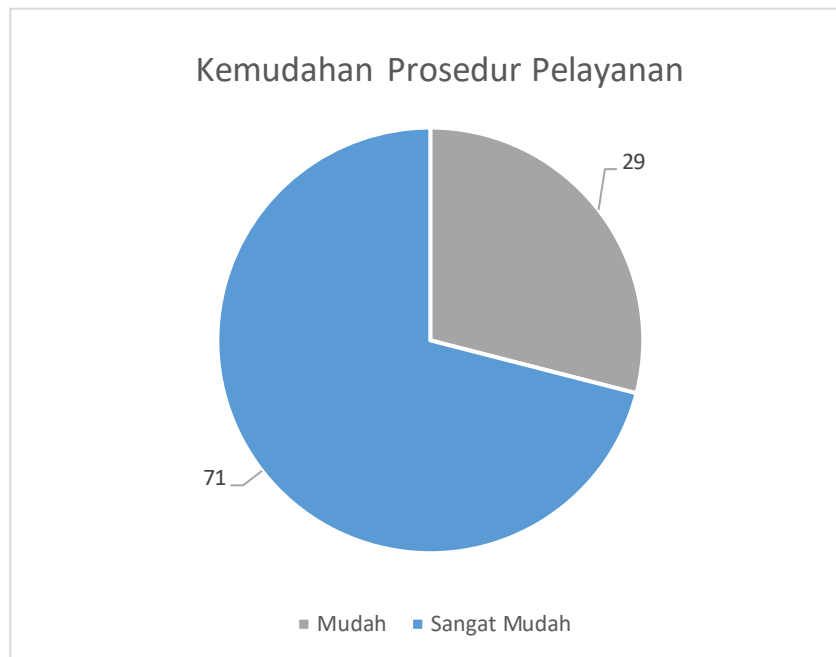
Gambar 4.17 Grafik Jawaban Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kesesuaian Persyaratan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 26% dengan jawaban sesuai.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.47 Kemudahan Prosedur Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	29	29.0	29.0	29.0
	Sangat Mudah	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



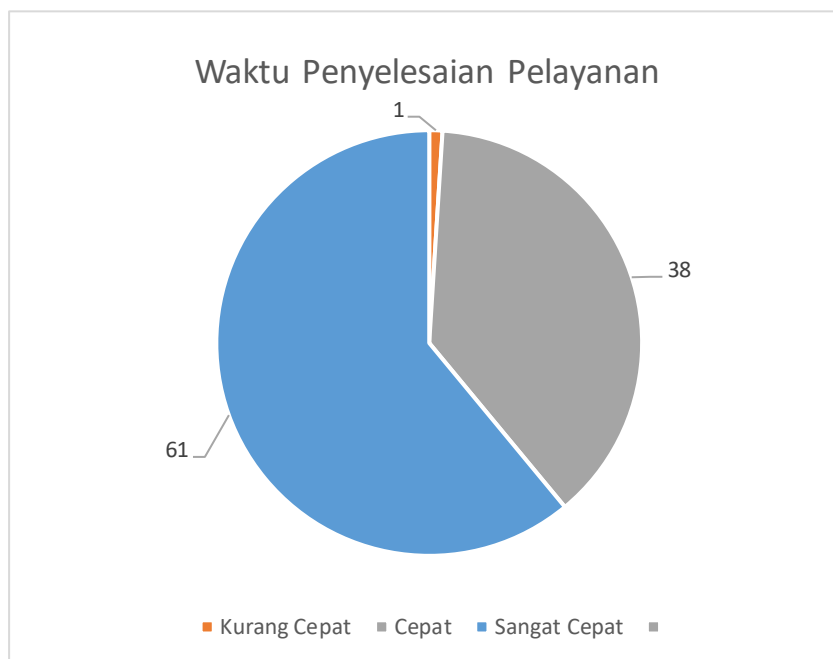
Gambar 4.18 Grafik Jawaban Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 29% dengan jawaban mudah.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Tabel 4.48 Kecepatan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	1	1.0	1.0	1.0
	Cepat	38	38.0	38.0	38.0
	Sangat Cepat	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4.19 Grafik Jawaban Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kecepatan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 38% dengan jawaban cepat.

d. Biaya atau Tarif Pelayanan

Tabel 4.49 Kewajaran Biaya Pelayanan

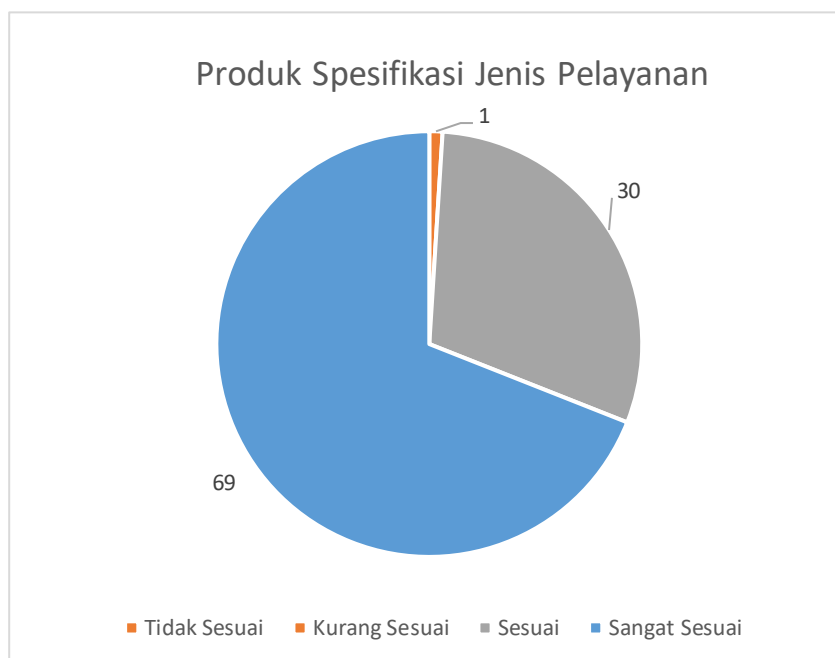
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mahal	0	0.0	0.0	0.0
	Murah	0	0.0	0.0	0.0
	Gratis	100	100.0	100.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kewajaran Biaya Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 100% dengan jawaban tanpa biaya (gratis).

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 4.50 Kesesuaian Hasil Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	1.0	1.0	1.0
	Sesuai	30	30.0	30.0	30.0
	Sangat Sesuai	69	69.0	69.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



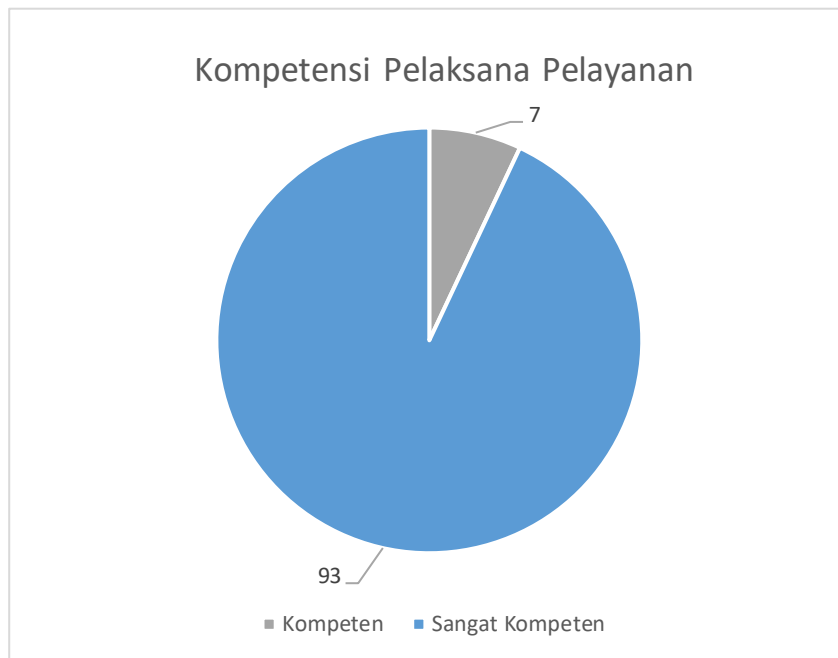
Gambar 4.20 Grafik Jawaban Kesesuaian Hasil Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kesesuaian Hasil Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 30% dengan jawaban sesuai.

f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Tabel 4.51 Kemampuan Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kompeten	7	7.0	7.0	7.0
	Sangat Kompeten	93	93.0	93.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



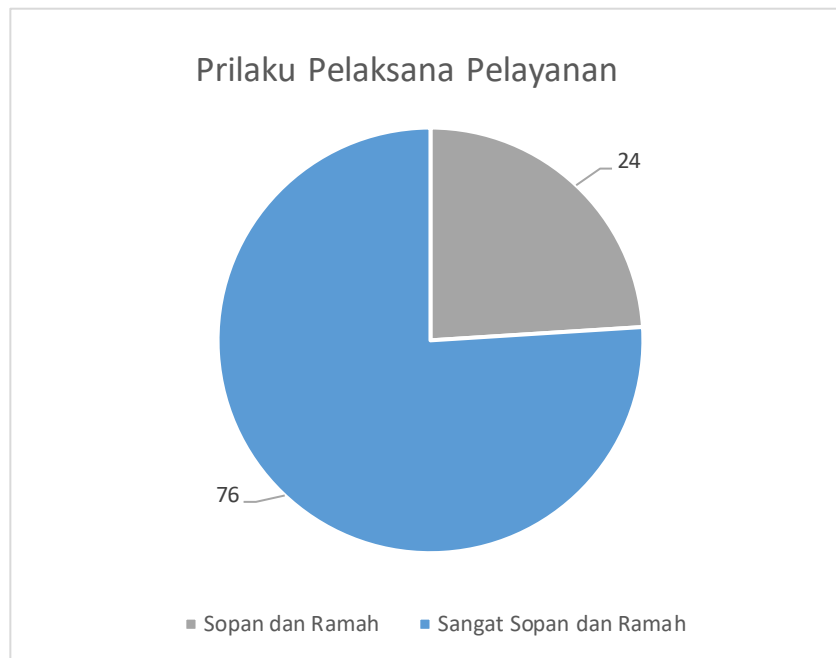
Gambar 4.21 Grafik Jawaban Kemampuan Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kemampuan Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 7% dengan jawaban Kompeten

g. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Tabel 4.52 Sikap Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sopan dan Ramah	24	24.0	24.0	24.0
	Sangat Sopan dan Ramah	76	76.0	76.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4.22 Grafik Jawaban Sikap Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Sikap Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 24% dengan jawaban sopan/ramah.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Tabel 4.53 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	7	7.0	7.0	7.0
	Sangat Baik	93	93.0	93.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



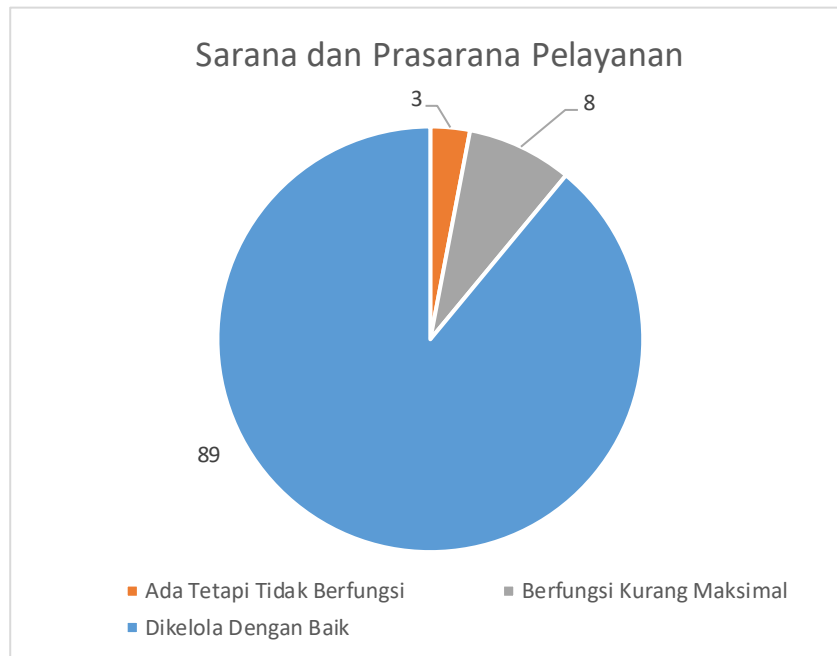
Gambar 4.23 Grafik Jawaban Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 7% dengan jawaban Baik.

i. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Tabel 4.54 Sarana dan Prasarana Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	3	3.0	3.0	3.0
	Berfungsi kurang maksimal	8	8.0	8.0	8.0
	Dikelola dengan Baik	89	89.0	89.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4.24 Grafik Jawaban Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 8% dengan jawaban Berfungsi Kurang Maksimal.

27. Indeks Kepuasan Satker Per Unsur

Dalam menghitung IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan terhadap setiap unsur pertanyaan, setiap unsur pertanyaan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\
 &= \frac{1}{1} \\
 &= 1
 \end{aligned}$$

a. Indeks Persyaratan Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{382}{100} \times 1 \\ &= 3,82 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\ &= 3,82 \times 25 \\ &= 95,5 \end{aligned}$$

Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 95,5. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Persyaratan Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Persyaratan Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.55 Rekapitulasi Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Persyaratan Pelayanan) adalah 95,5 menunjukkan nilai interval Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,82. Sesuai dengan tabel di

atas maka dapat dikatakan Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat “**SANGAT BAIK**”.

b. Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{383}{100} \times 1 \\ &= 3,83 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\ &= 3,82 \times 25 \\ &= 95,75 \end{aligned}$$

Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 93,75. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.56 Rekapitulasi Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D

2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan) adalah 95,75 menunjukkan nilai interval Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,83. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

c. Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{368}{100} \times 1 \\
 &= 3,68
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 3,68 \times 25 \\
 &= 92
 \end{aligned}$$

Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 92. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.57 Rekapitulasi Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan) adalah 9,2 menunjukkan nilai interval Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,68. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

d. Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{400}{100} \times 1 \\
 &= 4
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= IK \text{ Interval} \times 25 \\
 &= 4,0 \times 25 \\
 &= 4
 \end{aligned}$$

Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 100. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.58 Rekapitulasi Nilai Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan) adalah 100 menunjukkan nilai interval Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 4,0. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”** karena tidak ada biaya (gratis).

e. Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{383}{100} \times 1 \\
 &= 3,83
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 3,83 \times 25 \\
 &= 95,75
 \end{aligned}$$

Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 95,75. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.59 Rekapitulasi Nilai Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) adalah 95,75 menunjukkan nilai interval Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,83. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat “**SANGAT BAIK**”.

f. Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{390}{100} \times 1 \\ &= 3,90 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\ &= 3,90 \times 25 \\ &= 97,5 \end{aligned}$$

Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 93,75. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.60 Rekapitulasi Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan) adalah 97,5 menunjukkan nilai interval Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,90. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

g. Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{388}{100} \times 1 \\
 &= 3,88
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 3,88 \times 25 \\
 &= 9,7
 \end{aligned}$$

Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 9,7. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.61 Rekapitulasi Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan) adalah 9,7 menunjukkan nilai interval Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,88. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

h. Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{381}{100} \times 1 \\
 &= 3,81
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka

hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= IK \text{ Interval} \times 25 \\
 &= 3,81 \times 25 \\
 &= 95,25
 \end{aligned}$$

Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 95,25. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.62 Rekapitulasi Nilai Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan) adalah 95,25 menunjukkan nilai interval Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,81. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

i. Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{383}{100} \times 1 \\ &= 3,83 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\ &= 3,83 \times 25 \\ &= 95,75 \end{aligned}$$

Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 95,75. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.63 Rekapitulasi Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B

4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A
---	-------------	-------------	---

Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan) adalah 95,75 menunjukkan nilai interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,83. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

28. IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan Triwulan IV

Dalam menghitung IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan terhadap 9 unsur pertanyaan, setiap unsur pertanyaan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\
 &= \frac{1}{9} \\
 &= 0,11
 \end{aligned}$$

Untuk memperoleh nilai IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 IK &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{3494}{100} \times 0,11 \\
 &= 3,84
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap penilaian IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 IK &= IK \text{ Interval} \times 25 \\
 &= 3,84 \times 25 \\
 &= 96,0
 \end{aligned}$$

Nilai IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 96,0. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Satker, Nilai Interval Konversi IK dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.64 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Satker Tahun 2023

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IK	NILAI INTERVAL KONVERSI IK	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100	A

Nilai Indeks Kepuasan Satker (Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan Satker) adalah 96,0 menunjukkan nilai interval Indeks Kepuasan Satker (IK) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 pada posisi 3,26 – 4,00. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Kepuasan Satker (IK) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat “**SANGAT BAIK**”.

29. Uji Frekuensi Survei Kepuasan Satker oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan

Uji frekuensi adalah representasi, baik dalam format grafik atau tabel yang dipergunakan guna menampilkan jumlah observasi dalam interval tertentu. Ukuran interval tergantung pada data yang dianalisis dan tujuan analisis. Interval harus eksklusif dan lengkap. Distribusi frekuensi biasanya digunakan dalam konteks statistik. Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan pengolahan data dengan komputer, melalui entry data dan perhitungan indeks menggunakan sistem data base SPSS 25 sebagai berikut:

Tabel 4.65 Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Tabel 4.66 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	9

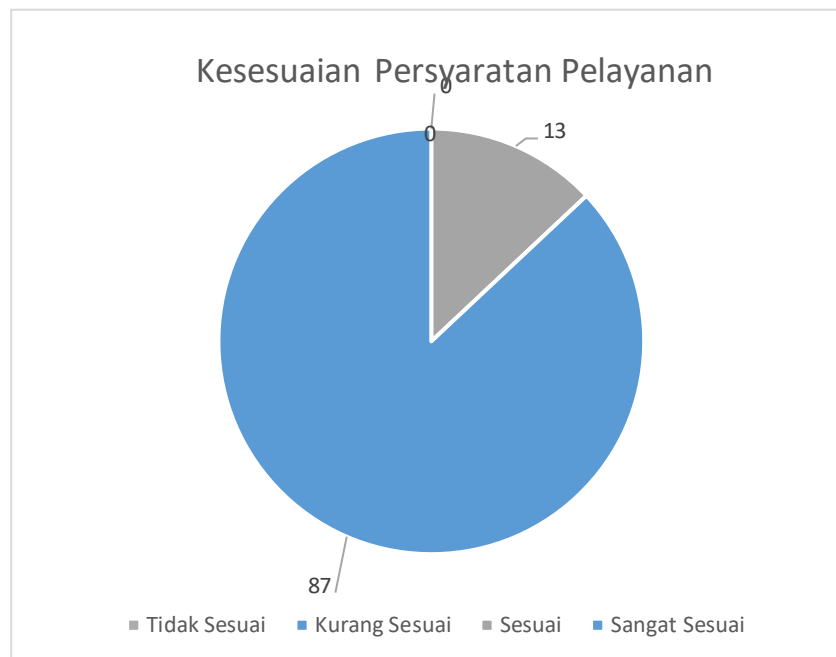
Cronbach's Alpha merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu. Menurut Eisingerich dan Rubera (2010:27) nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* minimum adalah 0,70. Berdasarkan hasil uji keandalan Survei Kepuasan Satker (SK) Pusdatin Kementerian Pertahanan pada setiap variabel diukur menggunakan *Cronbach's Alpha*, data diatas menunjukkan nilai Survei Kepuasan Satker (SK) Pusdatin Kementerian Pertahanan adalah andal dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar **0,731**.

Berikut adalah hasil uji frekuensi kuesioner Survei Kepuasan Satker (SK) Pusdatin Kementerian Pertahanan sebagai berikut:

a. Persyaratan Pelayanan

Tabel 4.67 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	13	13.0	13.0	13.0
	Sangat Sesuai	87	87.0	87.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



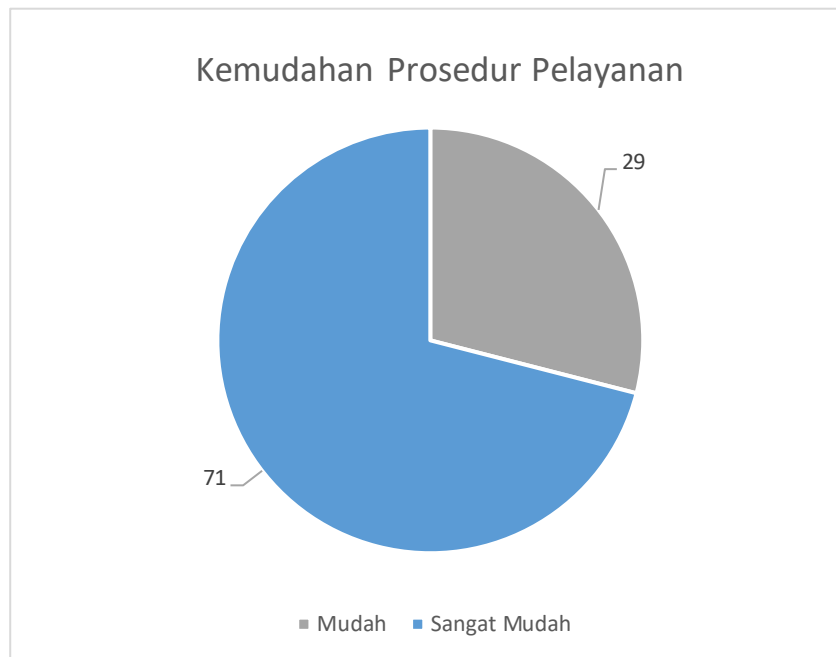
Gambar 4.25 Grafik Jawaban Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kesesuaian Persyaratan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 13% dengan jawaban sesuai.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.68 Kemudahan Prosedur Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	19	19.0	19.0	19.0
	Sangat Mudah	81	81.0	81.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



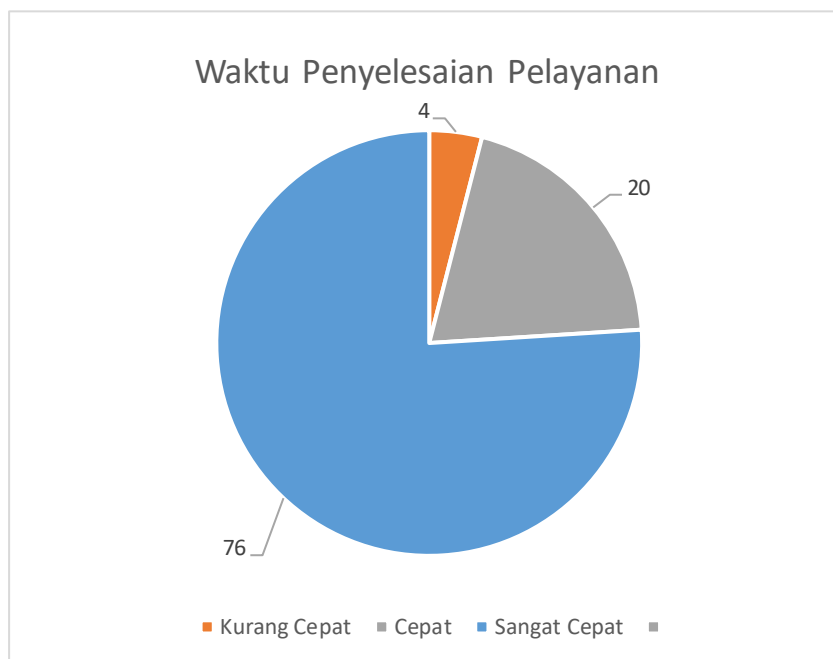
Gambar 4.26 Grafik Jawaban Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 19% dengan jawaban mudah.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Tabel 4.69 Kecepatan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	4	4.0	4.0	4.0
	Cepat	20	20.0	20.0	20.0
	Sangat Cepat	76	76.0	76.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4.27 Grafik Jawaban Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kecepatan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 20% dengan jawaban cepat.

d. Biaya atau Tarif Pelayanan

Tabel 4.70 Kewajaran Biaya Pelayanan

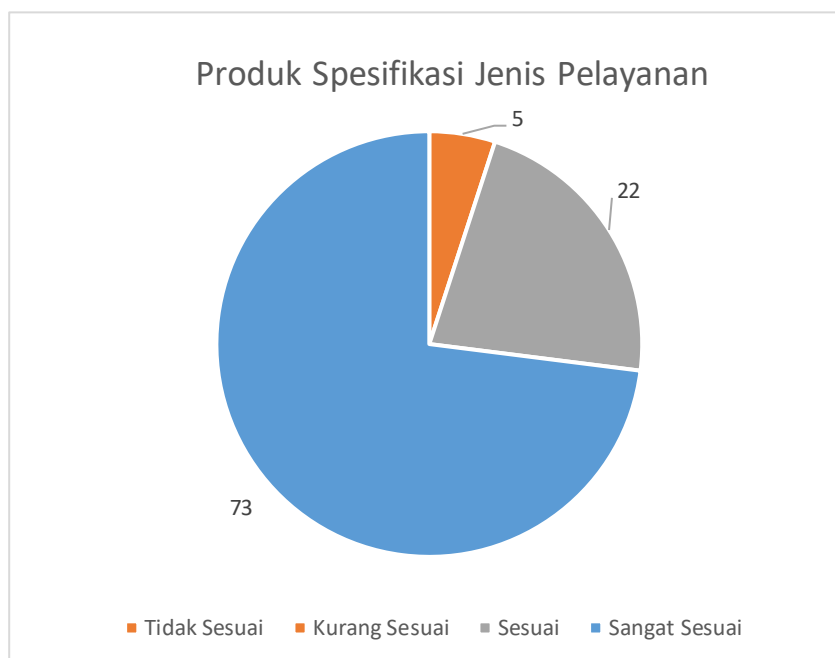
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mahal	0	0.0	0.0	0.0
	Murah	0	0.0	0.0	0.0
	Gratis	100	100.0	100.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kewajaran Biaya Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 100% dengan jawaban tanpa biaya (gratis).

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 4.71 Kesesuaian Hasil Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	5	5.0	5.0	1.0
	Sesuai	22	22.0	22.0	22.0
	Sangat Sesuai	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4.28 Grafik Jawaban Kesesuaian Hasil Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kesesuaian Hasil Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 22% dengan jawaban sesuai.

f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Tabel 4.72 Kemampuan Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kompeten	2	2.0	1.0	1.0
	Sangat Kompeten	98	98.0	98.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



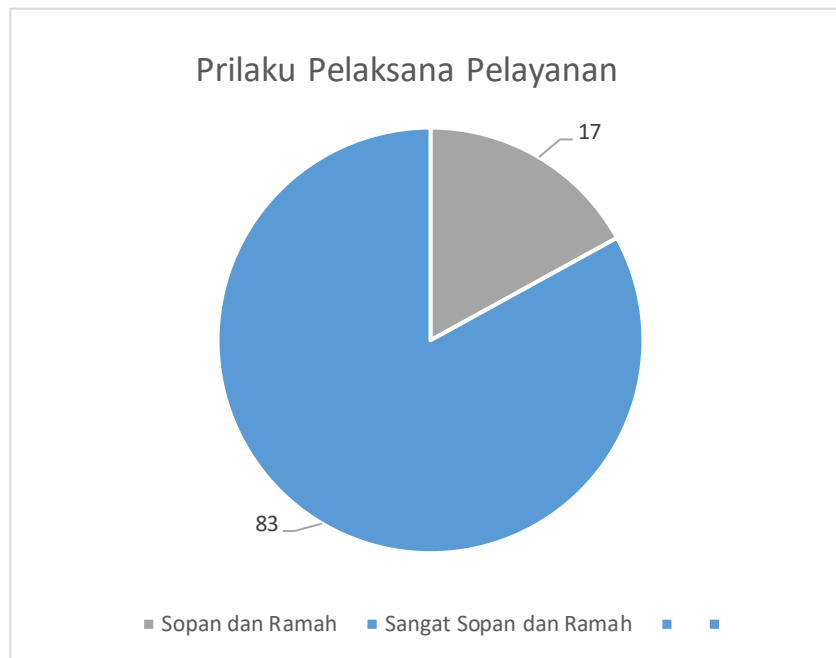
Gambar 4.29 Grafik Jawaban Kemampuan Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kemampuan Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 2% dengan jawaban Kompeten

g. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Tabel 4.73 Sikap Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sopan dan Ramah	17	17.0	17.0	17.0
	Sangat Sopan dan Ramah	83	83.0	83.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4.30 Grafik Jawaban Sikap Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Sikap Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 17% dengan jawaban sopan/ramah.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Tabel 4.74 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	5	5.0	5.0	5.0
	Sangat Baik	95	95.0	95.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



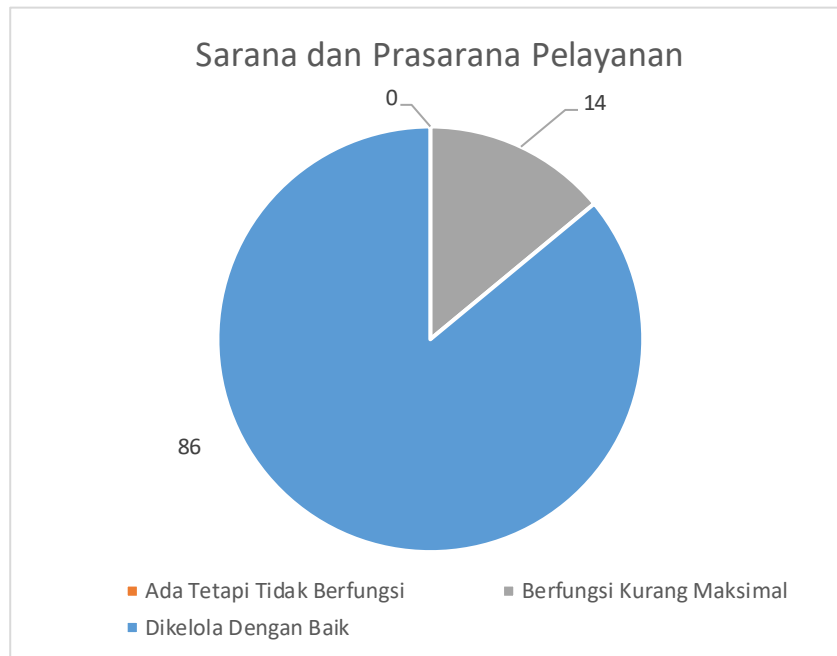
Gambar 4.31 Grafik Jawaban Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 5% dengan jawaban Baik.

i. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Tabel 4.75 Sarana dan Prasarana Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0	0.0	0.0	14.0
	Berfungsi kurang maksimal	14	14.0	14.0	14.0
	Dikelola dengan Baik	86	86.0	86.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4.32 Grafik Jawaban Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 14% dengan jawaban Berfungsi Kurang Maksimal.

30. Indeks Kepuasan Satker Per Unsur

Dalam menghitung IK (Indeks Kepuasan Satker) Pusdatin Kementerian Pertahanan terhadap setiap unsur pertanyaan, setiap unsur pertanyaan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\
 &= \frac{1}{1} \\
 &= 1
 \end{aligned}$$

a. Indeks Persyaratan Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{394}{100} \times 1 \\ &= 3,94 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\ &= 3,94 \times 25 \\ &= 98,5 \end{aligned}$$

Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 98,5. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Persyaratan Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Persyaratan Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.76 Rekapitulasi Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Persyaratan Pelayanan) adalah 98,5 menunjukkan nilai interval Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,94. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

b. Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{396}{100} \times 1 \\ &= 3,96 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\ &= 3,96 \times 25 \\ &= 97 \end{aligned}$$

Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 97. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.77 Rekapitulasi Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan) adalah 99 menunjukkan nilai interval Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,96. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

c. Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{380}{100} \times 1 \\
 &= 3,80
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= IK \text{ Interval} \times 25 \\ &= 3,80 \times 25 \\ &= 95 \end{aligned}$$

Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 95. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.78 Rekapitulasi Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan) adalah 95 menunjukkan nilai interval Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,80. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

d. Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{400}{100} \times 1 \\
 &= 4
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 4 \times 25 \\
 &= 100
 \end{aligned}$$

Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 100. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.79 Rekapitulasi Nilai Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan) adalah 100 menunjukkan nilai interval Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 4. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin

Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat “**SANGAT BAIK**” karena tidak ada biaya (gratis).

e. Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{388}{100} \times 1 \\ &= 3,88 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\ &= 3,88 \times 25 \\ &= 97 \end{aligned}$$

Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 97. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.80 Rekapitulasi Nilai Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) adalah 97 menunjukkan nilai interval Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,88. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

f. Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{395}{100} \times 1 \\
 &= 3,95
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 3,95 \times 25 \\
 &= 98,75
 \end{aligned}$$

Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 98,75. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.81 Rekapitulasi Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan) adalah 98,75 menunjukkan nilai interval Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,95. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

g. Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{395}{100} \times 1 \\
 &= 3,95
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 3,95 \times 25 \\
 &= 98,75
 \end{aligned}$$

Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 9,7. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.82 Rekapitulasi Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan) adalah 98,75 menunjukkan nilai interval Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,95. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

h. Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{383}{100} \times 1 \\ &= 3,83 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\ &= 3,83 \times 25 \\ &= 95,75 \end{aligned}$$

Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 95,75. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.83 Rekapitulasi Nilai Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan) adalah 95,75 menunjukkan nilai interval Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,83. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

i. Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{386}{100} \times 1 \\
 &= 3,86
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks} = \text{IK Interval} \times 25$$

$$= 3,86 \times 25$$

$$= 96,5$$

Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 96,5. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.84 Rekapitulasi Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan) adalah 96,5 menunjukkan nilai interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah 3,86. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2023 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

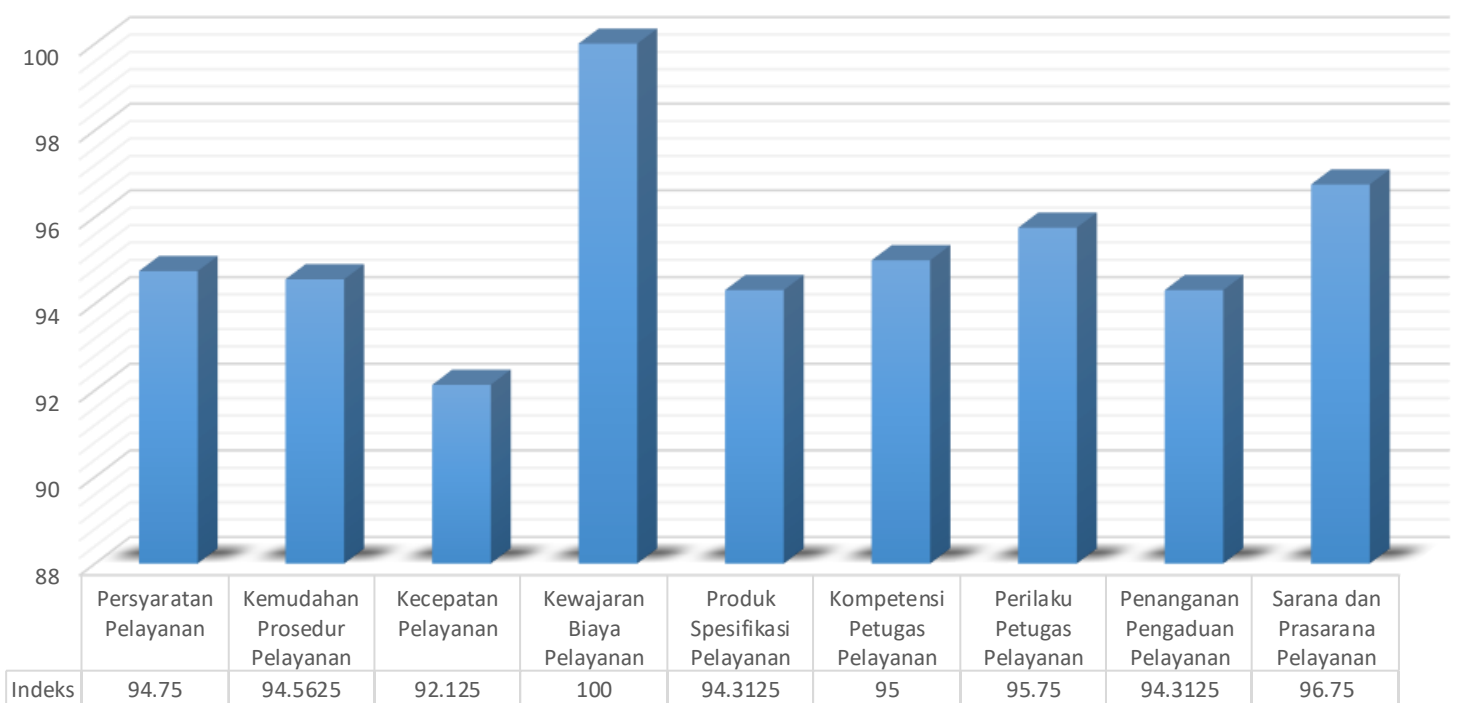
31. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Satker di Lingkungan Pusdatin Kementerian Pertahanan Kemhan RI Tahun 2023 (Triwulan I – Triwulan IV) maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Pusdatin Kementerian Pertahanan RI telah melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Satker Tahun 2023 dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei kepuasan Satker Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum hasil Survei Kepuasan Satker di Lingkungan Pusdatin Kementerian Pertahanan RI Tahun 2023 (Triwulan I – Triwulan IV) dipersepsikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**, Hal ini terlihat Indeks Kepuasan Satker yang diperoleh secara rata-rata adalah **3,7725** dan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Satker yang diperoleh adalah **94,3125**.
- c. Berdasarkan hasil Indeks Survei Kepuasan Satker di masing-masing unsur yang dimiliki adalah :
 - 1) Indeks Persyaratan Pelayanan berada di angka rata-rata **94,75** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
 - 2) Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan berada di angka rata-rata **94,5** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
 - 3) Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan berada di angka rata-rata **92,125** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
 - 4) Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan berada di angka rata-rata **100** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**, tidak ada biaya (gratis).
 - 5) Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada di angka rata-rata **94,3125** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
 - 6) Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan berada di angka rata-rata **95** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

- 7) Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan berada di angka rata-rata **95,75** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
- 8) Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan berada di angka rata-rata **94,3125** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
- 9) Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan berada di angka rata-rata **96,75** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

INDEKS PER UNSUR



Gambar 5. 1 Grafik Indeks per Unsur

32. Saran

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Pusdatin Kementerian Pertahanan Kemhan RI terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
- b. Petugas pelayanan hendaknya selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (satker) diharapkan ikut membantu dengan mengikuti peraturan yang ada diantaranya melengkapi syarat/ketentuan layanan serta mentaati prosedur dan aturan yang berlaku.

BAB VI PENUTUP

33. Penutup

Survei kepuasan Satker perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik di lingkungan Pusdatin Kementerian Pertahanan Kementerian Pertahanan Republik Indonesia.

Jakarta, 02 Januari 2024

Kepala Pusat Data dan Informasi,



Rionardo
Brigadir Jenderal TNI

LAMPIRAN

Data Survei Kepuasan Satker Pusdatin Setjen Kemhan Tahap I tahun 2023

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	3	3	4	4	4	4	4	3	3
2	4	3	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	2	4	4	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
5	3	4	3	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	3	3	4
7	4	3	4	4	4	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	4	3	3
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	3	3	4	3	3
11	3	3	3	4	3	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	4	4	4	4	3	3	3
14	4	3	4	4	4	3	3	4	2
15	3	4	3	4	2	4	4	3	4
16	3	4	3	4	4	3	3	4	4
17	4	4	3	4	4	3	3	3	3
18	3	4	3	4	3	3	3	4	3
19	4	4	4	4	4	3	3	3	4
20	3	4	4	4	4	3	4	4	3
21	3	4	4	4	3	3	4	4	4
22	3	3	4	4	3	4	4	3	3
23	4	3	3	4	4	4	4	4	3
24	3	3	3	4	4	3	4	3	3
25	4	3	3	4	4	3	4	4	3
26	3	4	4	4	4	4	3	3	3
27	3	3	4	4	3	3	3	3	3
28	3	4	3	4	4	3	3	4	3

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
29	4	4	3	4	4	3	4	4	3
30	4	3	4	4	3	4	3	4	3
31	3	3	4	4	4	3	4	3	3
32	3	4	4	4	3	3	4	3	4
33	3	3	4	4	3	4	3	4	3
34	3	3	4	4	3	3	4	3	3
35	4	4	3	4	4	3	4	4	4
36	3	3	4	4	3	4	3	4	4
37	4	4	3	4	4	4	4	3	4
38	3	4	4	4	4	3	4	3	3
39	4	4	3	4	4	3	3	4	3
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4
41	3	3	4	4	3	3	4	4	3
42	3	4	4	4	4	4	4	3	3
43	4	4	4	4	3	4	3	3	2
44	4	4	3	4	4	3	3	4	3
45	4	3	4	4	4	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	4	4	4	3	3	4	3
48	3	3	3	4	4	4	4	3	3
49	3	3	3	4	3	3	4	4	3
50	4	4	3	4	4	4	3	3	3
51	3	3	4	4	3	3	3	4	3
52	4	3	3	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	4	4	4	3	3	3
54	4	3	3	4	4	4	4	4	4
55	4	3	3	4	4	3	3	3	3
56	3	3	4	4	3	4	4	4	3
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	4	4	3	3	4	4
59	4	4	4	4	3	4	3	4	4
60	4	4	4	4	4	3	4	4	4
61	3	3	4	4	4	3	3	3	4
62	3	3	4	4	3	3	4	4	4
63	3	4	4	4	4	3	4	3	3

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
64	3	3	3	4	4	4	4	3	4
65	4	3	4	4	4	3	4	3	4
66	3	4	4	4	4	3	3	3	3
67	3	3	4	4	4	3	3	4	3
68	4	4	3	4	4	4	3	4	4
69	3	3	4	4	3	3	4	3	3
70	4	3	4	4	4	3	3	4	4
71	3	3	3	4	4	4	4	3	4
72	3	3	4	4	3	4	3	4	3
73	3	3	4	4	4	3	3	4	3
74	3	4	4	4	4	3	4	3	3
75	3	4	3	4	3	3	3	3	4
76	3	4	4	4	4	4	3	4	4
77	4	4	3	4	3	3	4	3	4
78	3	3	3	4	3	3	4	3	4
79	3	3	3	4	4	4	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3
81	4	3	3	4	3	4	3	3	3
82	4	3	3	4	3	3	3	4	4
83	3	4	3	4	4	3	4	3	4
84	4	3	3	4	4	3	4	4	4
85	3	4	4	4	4	3	4	4	3
86	3	4	3	4	3	4	4	4	3
87	4	3	3	4	4	3	4	4	4
88	3	4	4	4	3	3	3	4	3
89	3	4	4	4	3	3	4	4	3
90	3	4	3	4	4	4	4	3	4
91	3	4	4	4	3	3	3	4	3
92	4	4	3	4	3	4	3	3	4
93	4	3	3	4	3	4	4	4	4
94	3	4	4	4	4	4	3	4	4
95	3	3	4	4	3	3	4	4	3
96	4	4	4	4	4	3	3	3	3
97	3	4	3	4	3	4	4	4	4
98	4	3	3	4	3	4	3	4	4

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
99	4	3	3	4	3	3	4	4	4
100	4	3	3	4	4	3	4	4	3

Data Survei Kepuasan Satker Pusdatin Setjen Kemhan Tahap II tahun 2023

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
5	4	4	4	4	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	3	4	4	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	3	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	3	4	4	4	3	3	3
15	4	4	3	4	4	3	4	3	3
16	3	3	4	4	4	3	3	3	4
17	3	3	3	4	4	4	4	3	4
18	3	4	4	4	4	4	3	3	4
19	3	3	4	4	4	3	3	4	2
20	3	4	3	4	4	4	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	4	3	3	4	4
26	3	3	3	4	4	3	3	3	4
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	4	4	4	4	3

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
29	3	4	3	4	4	3	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	2	4	3	3	4	4
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	3	3	4	3	4	3	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	3	3	4	3	4	4	3	4	4
38	3	3	3	3	4	4	3	3	4
39	3	3	3	4	4	4	3	3	4
40	4	4	3	4	4	4	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	4	4	4	3	4
43	3	3	3	3	4	4	4	3	4
44	4	3	3	3	4	4	3	3	4
45	4	3	3	3	4	4	4	4	4
46	4	3	4	4	4	4	4	3	4
47	4	3	4	3	4	4	4	3	4
48	4	4	4	2	4	4	4	4	4
49	4	3	4	3	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	4	4	4	4	4
51	3	3	2	3	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	4	4	4	3	4
53	3	3	3	3	4	4	4	3	4
54	4	3	3	4	4	4	4	3	4
55	4	3	3	4	4	4	4	3	4
56	3	3	3	3	4	4	4	3	4
57	3	3	3	3	4	4	3	3	3
58	4	3	4	4	4	4	3	4	4
59	3	3	4	3	4	4	3	3	3
60	3	3	4	3	4	4	3	4	4
61	3	3	4	4	4	3	3	3	3
62	4	4	2	4	4	4	3	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	4	3	4	4	4	4	3	4
66	3	3	4	4	3	3	4	3	4
67	4	4	4	4	4	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3	4	4	3	4
70	3	4	3	4	3	4	3	3	3
71	4	4	3	4	4	4	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4
74	4	3	3	4	3	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	4	3	4	4	4	3	3	4
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4
78	3	3	4	4	4	3	3	4	4
79	4	3	3	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	3	4	4
81	4	3	4	4	4	4	3	4	4
82	4	4	3	4	4	4	3	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	3	3	4	4
88	4	4	3	4	4	3	3	3	3
89	3	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	3
91	3	4	4	4	4	3	4	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	4	4	4	3	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	4	4	4	3	3	3	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	3	3	4	4	4

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
99	4	4	4	4	3	3	3	4	4
100	4	4	4	4	3	3	3	4	4

Data Survei Kepuasan Satker Pusdatin Setjen Kemhan Tahap III tahun 2023

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	4	4	3	4	4	3	3	3	3
2	4	3	3	4	3	3	4	3	3
3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	2	4	4	3	3	3	4
6	4	3	4	4	3	3	4	4	3
7	4	4	4	4	4	3	4	4	3
8	3	4	4	4	3	4	3	4	4
9	3	4	4	4	4	4	3	3	4
10	4	4	3	4	4	3	4	4	3
11	3	4	3	4	4	3	4	3	3
12	3	4	4	4	3	4	4	3	4
13	4	4	4	4	2	3	4	3	3
14	4	3	4	4	4	4	3	4	4
15	3	3	4	4	3	4	4	4	4
16	4	3	3	4	4	3	4	4	3
17	4	3	3	4	3	3	4	3	3
18	3	3	3	4	4	3	4	3	3
19	4	3	3	4	3	3	4	4	3
20	4	4	3	4	3	4	4	4	4
21	4	3	4	4	4	4	4	3	3
22	4	3	4	4	4	4	3	3	3
23	4	3	4	4	4	4	3	3	2
24	3	3	4	4	4	3	3	3	3
25	4	4	3	4	3	3	3	4	3
26	3	3	3	4	3	4	3	4	4
27	4	3	3	4	4	4	3	4	4
28	3	3	4	4	4	3	4	4	4
29	3	4	3	4	4	3	4	3	4

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
30	4	4	4	4	3	4	4	3	3
31	4	4	3	4	4	3	3	4	4
32	3	4	3	4	3	4	3	3	3
33	3	4	4	4	3	3	3	4	4
34	3	4	3	4	4	4	4	3	4
35	4	3	4	4	3	3	3	4	3
36	4	4	3	4	4	3	3	4	3
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	3	4	3	4	3	3	3	3	4
39	4	4	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	4	4	4	3	4	4	3
41	4	3	4	4	3	4	3	4	4
42	4	4	3	4	3	4	3	3	3
43	3	3	3	4	4	4	4	4	4
44	3	4	3	4	4	4	4	3	4
45	3	4	4	4	4	4	4	3	4
46	4	4	3	4	4	4	3	4	4
47	4	3	4	4	4	4	4	3	3
48	4	4	3	4	3	4	4	3	4
49	4	3	3	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	4	3	3
51	3	4	4	4	3	3	4	3	4
52	3	4	4	4	4	4	4	3	3
53	3	3	4	4	4	4	3	3	4
54	4	3	4	4	4	4	3	3	3
55	4	3	3	4	4	4	4	3	3
56	4	3	4	4	4	4	3	3	3
57	3	4	4	4	4	3	3	4	4
58	3	3	4	4	3	4	4	4	3
59	4	4	3	4	4	4	3	3	4
60	4	3	4	4	3	3	3	4	3
61	4	3	3	4	3	4	4	4	4
62	3	3	4	4	4	4	4	4	3
63	4	4	3	4	3	4	3	4	4
64	3	3	4	4	4	3	3	3	3

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
65	3	4	4	4	3	3	3	4	4
66	3	3	3	4	4	3	4	4	3
67	3	3	4	4	4	3	4	4	4
68	4	3	3	4	4	3	3	3	4
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4
70	3	4	4	4	3	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	4	4	4
72	4	4	3	4	4	3	4	4	3
73	4	3	3	4	4	4	4	3	3
74	3	4	3	4	3	3	4	4	4
75	4	3	3	4	4	3	4	3	4
76	3	4	4	4	4	4	3	3	3
77	4	3	3	4	3	3	4	3	3
78	4	4	4	4	3	3	4	3	4
79	3	4	4	4	4	4	3	4	3
80	3	3	3	4	3	4	3	4	4
81	3	4	4	4	4	3	4	4	3
82	3	3	3	4	3	3	4	4	3
83	3	3	3	4	3	4	3	4	4
84	4	3	3	4	3	4	4	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	3
86	4	4	4	4	3	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	3	3
88	4	3	4	4	3	4	4	3	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	4	3	3	4	3	3	3	4	4
91	3	3	4	4	4	3	3	4	3
92	3	4	3	4	4	4	4	3	4
93	3	4	4	4	4	4	3	3	4
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4
95	4	3	3	4	4	4	4	4	4
96	4	4	3	4	3	3	3	4	4
97	3	4	3	4	4	3	4	3	4
98	4	3	3	4	3	3	3	3	3
99	3	4	4	4	3	3	4	3	3

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
100	4	4	4	4	3	3	3	4	4

Data Survei Kepuasan Satker Pusdatin Setjen Kemhan Tahap IV tahun 2023

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	4	4	4	4	3	3	3	4	3
2	4	3	4	4	4	4	4	3	3
3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
5	3	4	3	4	3	4	4	3	3
6	3	4	4	4	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	3	4	4	3	4
9	3	3	4	4	4	3	3	3	3
10	4	4	3	4	4	4	3	4	3
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	3	3	4	3	4
13	4	4	3	4	3	4	4	4	4
14	4	4	3	4	4	3	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	4	4	4
16	3	4	4	4	2	4	4	4	4
17	3	3	4	4	3	4	4	4	3
18	3	3	3	4	3	4	4	4	4
19	4	3	3	4	4	4	3	4	3
20	3	3	3	4	4	4	4	3	3
21	3	4	4	4	4	4	3	4	3
22	4	4	3	4	4	3	3	3	3
23	3	4	3	4	4	3	3	3	3
24	3	3	4	4	4	3	4	3	4
25	4	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	4	4	4	3	3	3	3	3
27	3	4	4	4	3	3	4	3	4
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	4	4	3	4	3	3	4

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
30	4	3	4	4	4	3	3	4	4
31	4	3	4	4	3	3	4	4	4
32	4	3	4	4	4	3	3	4	4
33	3	3	3	4	3	4	3	3	3
34	4	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	4	4	4	4	3	4	4	3
36	4	3	4	4	3	4	4	3	3
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	3	4	4	4	4	4	3	4	4
39	3	4	3	4	3	4	4	3	3
40	3	4	4	4	4	4	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	4	4	3	4	2	3	4	4	3
45	4	4	4	4	4	3	4	4	3
46	3	4	4	4	3	4	4	4	3
47	3	4	4	4	4	3	4	4	4
48	4	3	4	4	3	4	4	4	4
49	3	4	3	4	4	3	3	3	4
50	3	3	4	4	3	4	4	3	3
51	4	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	4	4	3	4	3	4	3
53	4	4	3	4	3	3	4	3	4
54	4	3	4	4	2	3	3	3	4
55	3	3	3	4	4	3	4	4	3
56	4	3	4	4	3	4	4	3	3
57	3	3	3	4	4	3	3	4	3
58	3	4	3	4	3	3	4	4	3
59	4	3	4	4	3	3	4	4	4
60	3	3	4	4	4	4	4	3	3
61	4	3	3	4	3	4	3	4	3
62	4	3	4	4	3	4	4	4	3
63	3	4	4	4	3	4	3	4	4
64	4	4	4	4	3	4	3	3	3

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
65	4	4	3	4	4	3	3	3	3
66	3	4	4	4	3	3	3	3	3
67	4	3	4	4	3	3	4	4	3
68	3	3	3	4	3	3	4	4	3
69	4	4	3	4	3	3	4	4	3
70	3	4	2	4	3	3	3	3	4
71	3	4	4	4	3	3	3	3	4
72	4	3	4	4	3	3	3	4	4
73	3	3	2	4	4	4	3	3	3
74	3	4	3	4	4	4	4	4	4
75	4	4	3	4	2	4	4	3	4
76	3	3	4	4	4	4	3	3	4
77	3	4	4	4	4	3	3	3	3
78	4	4	4	4	3	4	3	3	3
79	4	4	3	4	4	4	3	3	3
80	3	3	4	4	3	4	4	3	4
81	3	4	2	4	3	3	3	4	4
82	4	3	3	4	3	3	4	3	4
83	4	4	4	4	3	3	4	3	3
84	4	3	3	4	4	4	3	4	3
85	3	3	3	4	3	3	4	4	4
86	4	4	3	4	3	3	3	3	3
87	4	3	3	4	3	4	3	3	3
88	3	3	3	4	2	3	4	4	3
89	4	3	3	4	4	3	4	3	4
90	4	3	2	4	4	3	4	3	4
91	3	4	4	4	4	3	3	3	3
92	3	3	4	4	3	3	3	4	3
93	4	3	4	4	4	4	3	3	3
94	4	3	3	4	4	4	3	4	3
95	4	3	3	4	3	4	3	4	3
96	4	4	4	4	4	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	4	3	4	4
98	4	3	3	4	3	3	3	4	3
99	4	3	3	4	3	3	4	3	4

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
100	3	3	4	4	4	3	4	4	3

Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Satker

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IK	NILAI INTERVAL KONVERSI IK	MUTU PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

I. DATA RESPONDEN

(Isilah data di bawah ini dan berikan tanda silang (X) pada jawaban yang dikehendaki)

- Umur :tahun (isi dengan angka)
- Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
- Pendidikan Terakhir :
- Jenis Layanan : 1. LDT secara Langsung
2. LDT secara Tidak Langsung

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI PUSDATIN KEMENTERIAN PERTAHANAN

(Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda kehendaki)

1. Bagaimana penilaian saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Layanan Data Terbuka:
 - a. Tidak puas
 - b. Kurang puas
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Layanan Data Terbuka:
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam Layanan Data Terbuka:
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Layanan Data Terbuka:
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk Layanan Data Terbuka 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 Layanan Data Terbuka:
 - a. Tidak Kompeten
 - b. Kurang Kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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 penanganan pengaduan pengguna layanan:
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana website Layanan Data Terbuka:
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik

Note : Kuesioner ini disusun dengan mempedomani Permen PAN&RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Satker Unit Penyelenggara Pelayanan Publik




PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK LAYANAN DATA TERBUKA PUSDATIN KEMHAN

Survei ini bertujuan untuk mengetahui penilaian kepuasan Satker Kemhan tentang pelayanan publik Layanan Data Terbuka (LDT). Disusun dengan mempedomani Permen PAN&RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

zipusdatin@gmail.com [Switch account](#)
 Not shared Draft saved

* Indicates required question

Nama Responden *

Sutrisno

Jenis Kelamin *

☒ Laki - laki
☐ Perempuan

Pendidikan *

☐ SMA
☐ D1/D2/D3
☒ S1
☐ S2
☐ S3

Jenis Layanan *

☒ LDT secara langsung
☐ LDT secara tidak langsung

Survei ini bertujuan untuk mengetahui penilaian kepuasan Satker tentang pelayanan dan kualitas Layanan Data Terbuka (LDT). Isilah sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu.

1. Bagaimana penilaian saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Layanan Data Terbuka *

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Layanan Data Terbuka *

- ☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam Layanan Data Terbuka *

- ☐ Lambat
☐ Sedang
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Layanan Data Terbuka *

- ☐ Sangat Mahal
☐ Cukup Mahal
☐ Murah
☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk Layanan Data Terbuka yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan Layanan Data Terbuka *

- ☐ Tidak Kompeten
☐ Kurang Kompeten
☐ Kompeten
☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- ☐ Tidak Sopan dan Ramah
☐ Kurang Sopan dan Ramah
☐ Sopan dan Ramah
☐ Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- ☐ Tidak Puas
☐ Kurang Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana website Layanan Data Terbuka *

- ☐ Buruk
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

[Back](#)

[Submit](#)

[Clear form](#)