



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUSDATIN KEMHAN 2025



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pusdatin Kementerian Pertahanan 2025 telah diselesaikan.

Disusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan ini merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Laporan ini digunakan sebagai bahan evaluasi atas pelaksanaan layanan, sekaligus memberikan gambaran mengenai persepsi satker terhadap pelayanan publik yang diterima. Hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, rekomendasi, dan catatan pelaksanaan survei disajikan sebagai masukan untuk perbaikan layanan TIK di Pusdatin Kemhan.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pusdatin Kemhan tahun 2025 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
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
1. Profil Responden	6
2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	6
3. Metode Penelitian Survei	7
4. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	8
a. Populasi.....	8
b. Sampel	8
5. Teknik Pengambilan Sampel	10
6. Pengolahan Data	10
BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN	12
1. Pelaksana Survei.....	12
2. Tahapan Survei	13
3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	14

4. Penyusunan Laporan	14
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	16
1. Hasil Survei	16
2. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).....	17
3. Uji Frekuensi Survei Kepuasan Masyarakat oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan	19
a. Persyaratan Pelayanan	20
b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	21
c. Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	22
d. Biaya atau Tarif Pelayanan	23
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	23
f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan.....	24
g. Perilaku Pelaksana Pelayanan.....	25
h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	26
i. Sarana dan Prasarana Pelayanan	27
4. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur	28
a. Indeks Persyaratan Pelayanan	28
b. Indeks Akses Layanan	29
c. Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan	30
d. Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan.....	32
e. Indeks Kesesuaian Pelayanan.....	33
f. Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan	34
g. Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan	36
h. Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan.....	37
i. Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
1. Kesimpulan.....	40
2. Saran.....	41
BAB VI PENUTUP	43
3. Penutup	43
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Konseptual (Indikator)	7
Gambar 3. 1 Tahapan Survei	13
Gambar 4.1 Grafik Jawaban Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	20
Gambar 4.2 Grafik Jawaban Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	21
Gambar 4.3 Grafik Jawaban Kecepatan Pelayanan.....	22
Gambar 4.4 Grafik Jawaban Kesesuaian Hasil Pelayanan	23
Gambar 4.5 Grafik Jawaban Kemampuan Petugas Pelayanan	24
Gambar 4.6 Grafik Jawaban Sikap Petugas Pelayanan	25
Gambar 4.7 Grafik Jawaban Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan.....	26
Gambar 4.8 Grafik Jawaban Sarana dan Prasarana Pelayanan	27
Gambar 5.1 Grafik Indeks per Unsur	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	11
Tabel 4.1 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025.....	18
Tabel 4.2 <i>Case Processing Summary</i>	19
Tabel 4.3 <i>Reliability Statistics</i>	19
Tabel 4.4 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.....	20
Tabel 4.5 Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	21
Tabel 4.6 Kecepatan Pelayanan	22
Tabel 4.7 Kewajaran Biaya Pelayanan	23
Tabel 4.8 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	23
Tabel 4.9 Kompetensi Pelaksana Pelayanan.....	24
Tabel 4.10 Perilaku Pelaksana Pelayanan.....	25
Tabel 4.11 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan.....	26
Tabel 4.12 Sarana dan Prasarana Pelayanan	27
Tabel 4.13 Rekapitulasi Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan.....	29
Tabel 4.14 Rekapitulasi Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan. 30	
Tabel 4.15 Rekapitulasi Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	31
Tabel 4.16 Rekapitulasi Nilai Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan	32
Tabel 4.17 Rekapitulasi Nilai Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	34
Tabel 4.18 Rekapitulasi Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan.....	35
Tabel 4.19 Rekapitulasi Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan.....	36
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Nilai Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan.....	38
Tabel 4.21 Rekapitulasi Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan	39

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 Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa Kepuasan Masyarakat 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 diselenggarakan oleh aparatur pemerintah menghadapi tuntutan yang semakin tinggi seiring berkembangnya kebutuhan pengguna layanan dan keterbukaan informasi. Berbagai masukan, keluhan, dan harapan dari satker perlu dipandang sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik perlu terus diperkuat melalui upaya perbaikan yang terencana, terukur, dan konsisten agar kualitas layanan dapat semakin responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur Kepuasan Masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat 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 Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



Kementerian Pertahanan merupakan salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, diperlukan upaya yang dilakukan secara bersama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan tetap memperhatikan kebutuhan satker. Survei Kepuasan Masyarakat ini menjadi salah satu instrumen untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi pengguna layanan terhadap pelaksanaan pelayanan publik, khususnya pada layanan TIK di Pusdatin Kementerian Pertahanan.

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 Masyarakat 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 Masyarakat (IK) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Masyarakat 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 Masyarakat 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 Masyarakat 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 Masyarakat 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 Masyarakat 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. Diketuinya 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 Masyarakat 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

1. Profil Responden

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

2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur survei Kepuasan Masyarakat 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)

3. 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.

Penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner perlu dirancang secara cermat dan didukung oleh jumlah responden yang memadai agar data yang diperoleh cukup representatif untuk dianalisis. Semakin memadai jumlah responden yang berpartisipasi, semakin baik pula dasar yang tersedia untuk membaca kecenderungan hasil survei. Kuesioner yang digunakan dalam survei ini disusun dengan mengacu pada ketentuan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yang menurunkan sembilan unsur SKM sebagai indikator pengukuran.

4. 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:

$$n = \frac{z^2 \cdot p(1-p)}{d^2}$$

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:

$$n = \frac{z^2 \cdot p(1-p)}{d^2}$$

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

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

$$n = 96,04 = 100$$

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.

5. 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.

6. 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 Masyarakat 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.

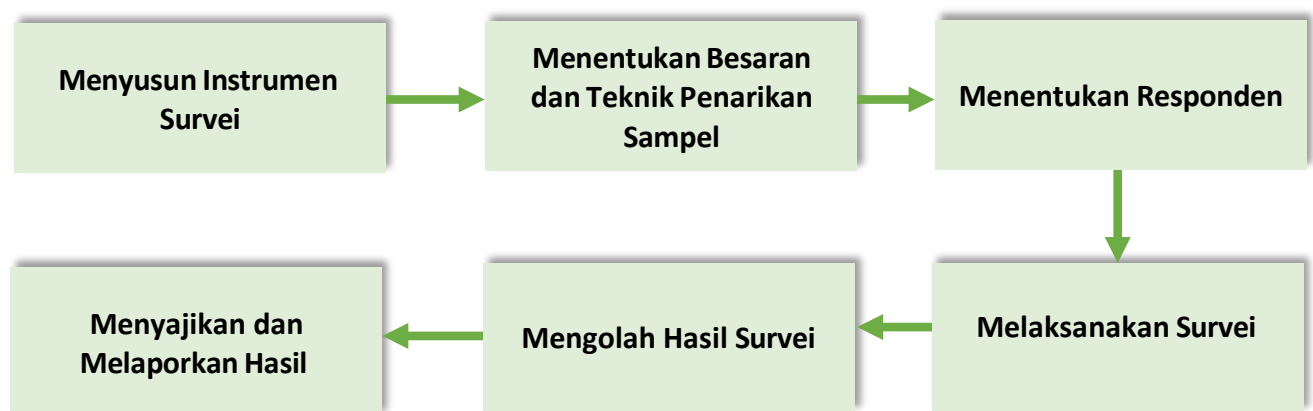
1. Pelaksana Survei

- 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 Masyarakat untuk Layanan Data Terbuka.
- 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 SKM.

2. 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 SKM terhadap pelayanan publik dalam laporan ini mengacu pada metode dan teknik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

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.

4. 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 Masyarakat, Manfaat dan Pengertian Umum dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. (Terlampir pada Bab I).
- b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM 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 SKM, 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.

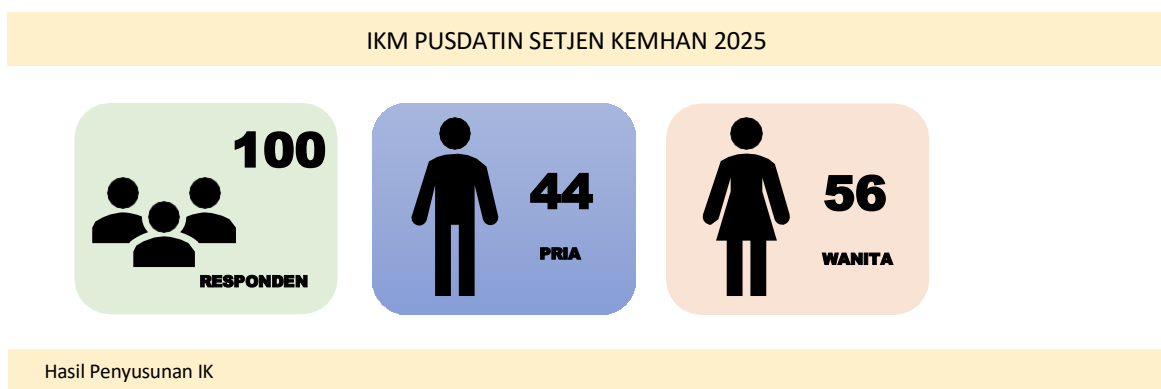
BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

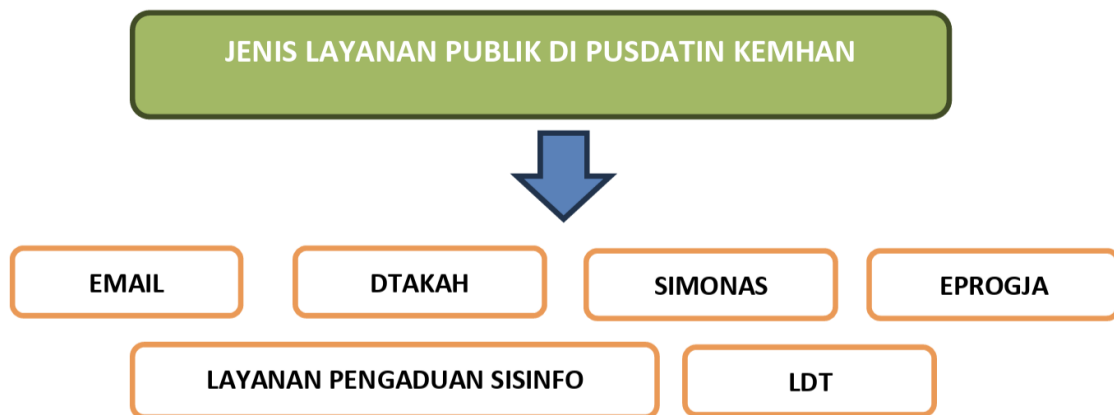
1. Hasil Survei

Data survei diperoleh dari penyebaran kuesioner melalui Google Form kepada pengguna layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Pusdatin Kemhan. Layanan yang disurvei meliputi layanan Email Kemhan, Layanan Data Terbuka (LDT), layanan keamanan jaringan dan aplikasi, layanan infrastruktur TIK (internet dan data center), Layanan Pengaduan Sisinfo (E-ticketing, troubleshooting jaringan, aplikasi, dan sterilisasi), DTAKAH, SIMONAS, dan EPROGJA. Jumlah responden yang dianalisis dalam laporan ini adalah sebanyak 100 responden sesuai dengan ketentuan minimal sampel berdasarkan rumus Lemeshow.

Gambar 4. 1 Jumlah Responden SK Setjen Kemhan



Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), pendidikan terakhir (SMA, Diploma, S1, dan S2), serta jenis layanan.



IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Pusdatin Kementerian Pertahanan

Dalam menghitung IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) 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 Masyarakat) Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut:

$$IK = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{3154}{100} \times 0,11 \\
 &= 3,46
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 IK &= IK \text{ Interval} \times 25 \\
 &= 3,46 \times 25 \\
 &= 86,5
 \end{aligned}$$

Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 86,5. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat, Nilai Interval Konversi IKM dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.1 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	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 Masyarakat (Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah 86,5 menunjukkan nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 pada posisi 3,26 – 4,00. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

2. Uji Frekuensi Survei Kepuasan Masyarakat 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
.94	9

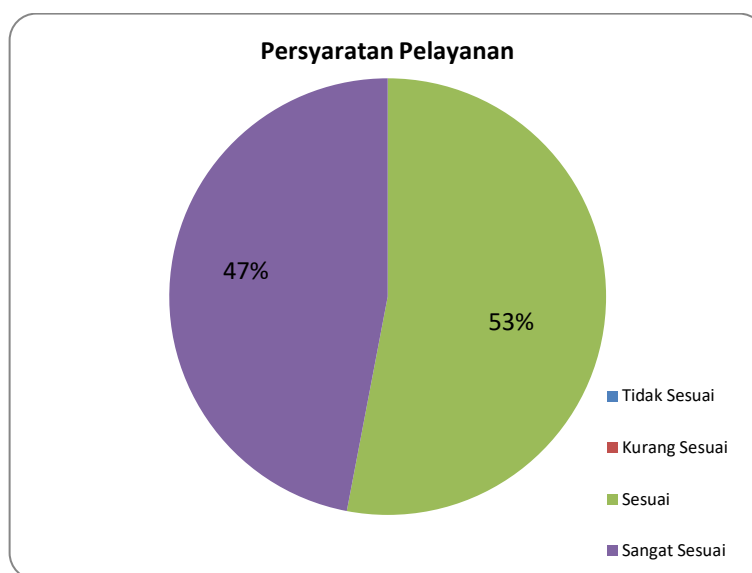
Cronbach's Alpha merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu. Menurut Eisingerich dan Rubera (2010:27) nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* minimum adalah 0,70. Berdasarkan hasil uji keandalan Survei Kepuasan Masyarakat (SK) Pusdatin Kementerian Pertahanan pada setiap variabel diukur menggunakan *Cronbach's Alpha*, data diatas menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SK) Pusdatin Kementerian Pertahanan adalah andal dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar **0,94**.

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

a. Persyaratan Pelayanan

Tabel 4.4 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	53	53.0	53.0	0
	Sangat Sesuai	47	47.0	47.0	0
	Total	100	100.0	100.0	100



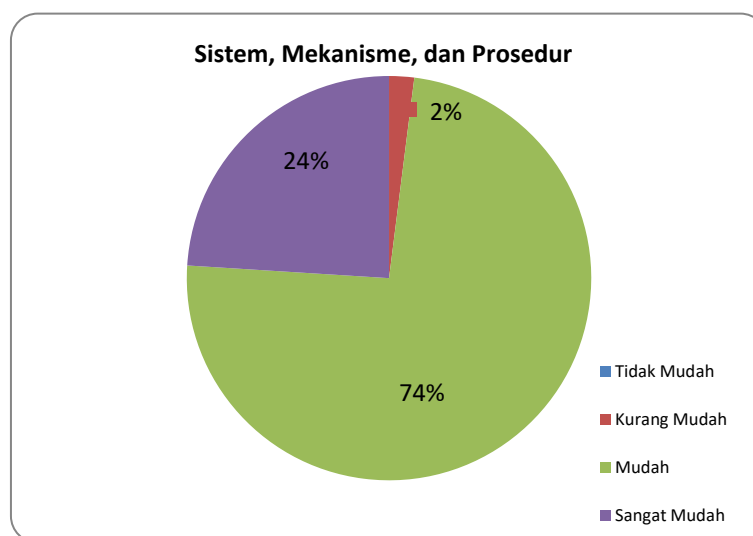
Gambar 4.1 Grafik Jawaban Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kesesuaian Persyaratan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 53% dengan jawaban sesuai dan 47% dengan jawaban sangat sesuai.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.5 Kemudahan Prosedur Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	74	74.0	74.0	0
	Sangat Mudah	24	24.0	24.0	0
	Kurang mudah	2	2.0	2.0	0
	Total	100	100.0	100.0	100.0



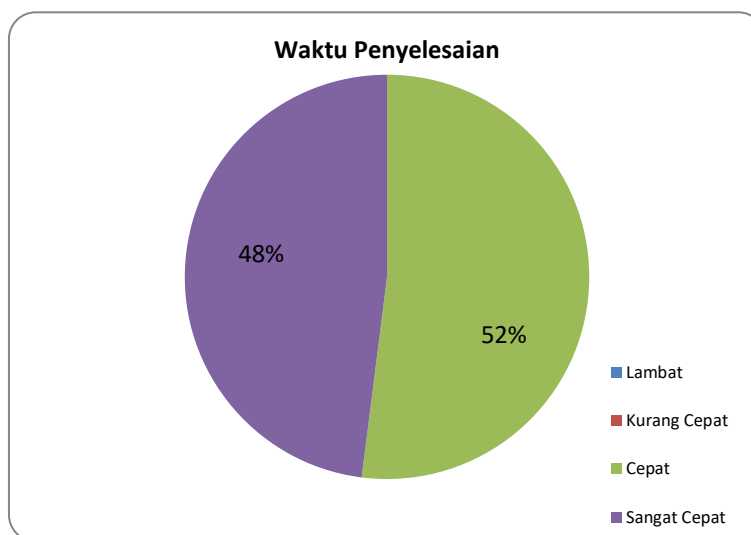
Gambar 4.2 Grafik Jawaban Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* mudah berada di angka 74% dengan jawaban sangat mudah 24% dan kurang mudah 2%.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Tabel 4.6 Kecepatan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	0	0	0	0
	Cepat	52	52.0	53.0	0
	Sangat Cepat	48	48.0	48.0	.0
	Total	100	100.0	100.0	100



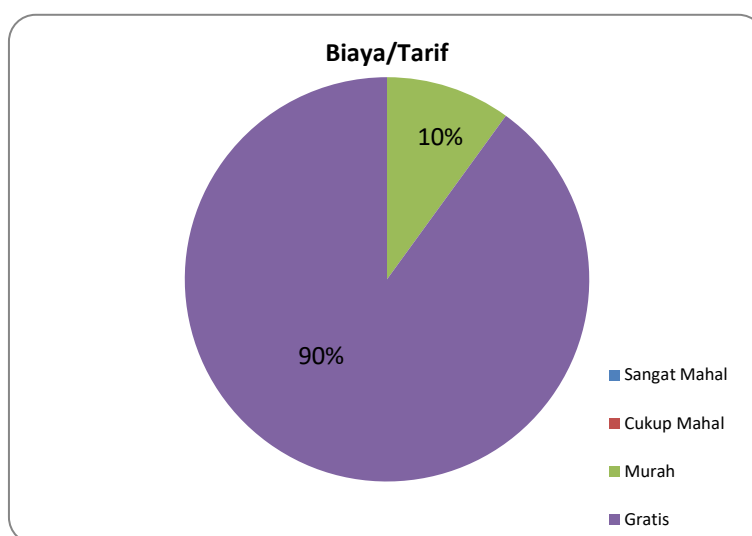
Gambar 4.3 Grafik Jawaban Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kecepatan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 52% dengan jawaban cepat dan 48% dengan jawaban sangat 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	10	10.0	10.0	10.0
	Gratis	90	90.0	90.0	10.0
	Total	100	100.0	100.0	



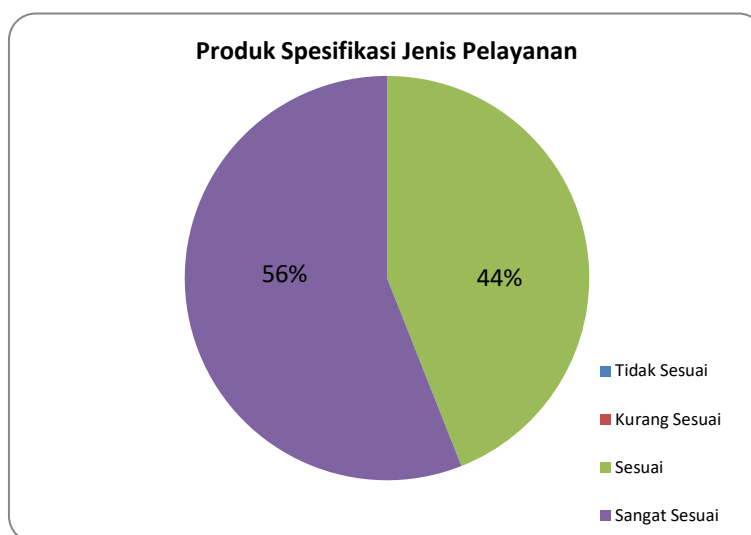
Gambar 4.4 Grafik Biaya atau Tarif Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kewajaran Biaya Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 90% dengan jawaban tanpa biaya (gratis) dan murah 10%.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 4.8 Kesesuaian Hasil Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	0	0	0	0
	Sesuai	44	44.0	44.0	44.0
	Sangat Sesuai	56	56.0	56.0	100
	Total	100	100.0	100.0	100



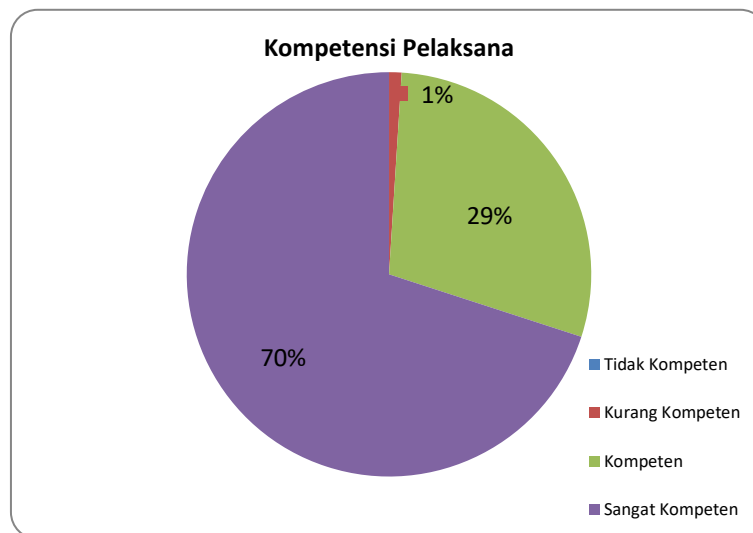
Gambar 4.5 Grafik Jawaban Kesesuaian Hasil Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kesesuaian Hasil Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 44% dengan jawaban sesuai dan 56% dengan jawaban sangat sesuai

f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Tabel 4.9 Kemampuan Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kompeten	29	29.0	29.0	29.0
	Sangat Kompeten	70	70.0	70.0	99.0
	Kurang Kompeten	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	100



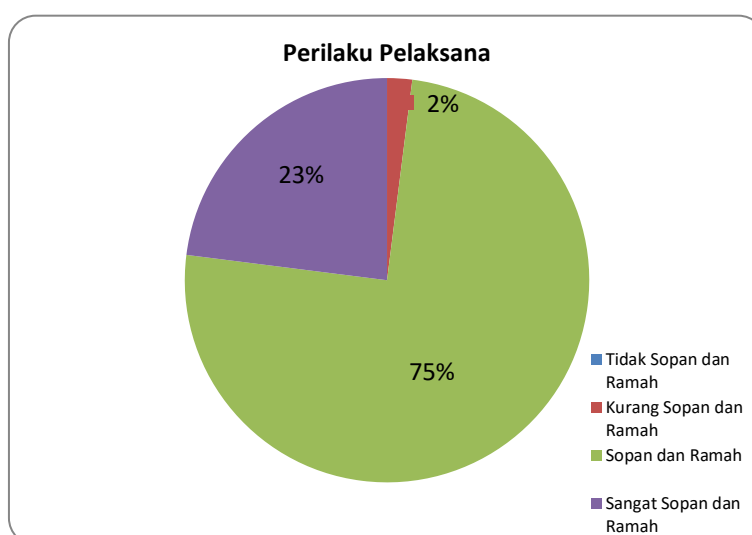
Gambar 4.6 Grafik Jawaban Kemampuan Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kemampuan Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 29% dengan jawaban Kompeten dan 70% dengan jawaban sangat kompeten dan 1% kurang kompeten.

g. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Tabel 4.10 Sikap Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sopan dan Ramah	23	23.0	23.0	23.0
	Sangat Sopan dan Ramah	75	75.0	75.0	98.0
	Kurang Sopan dan Ramah	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	100



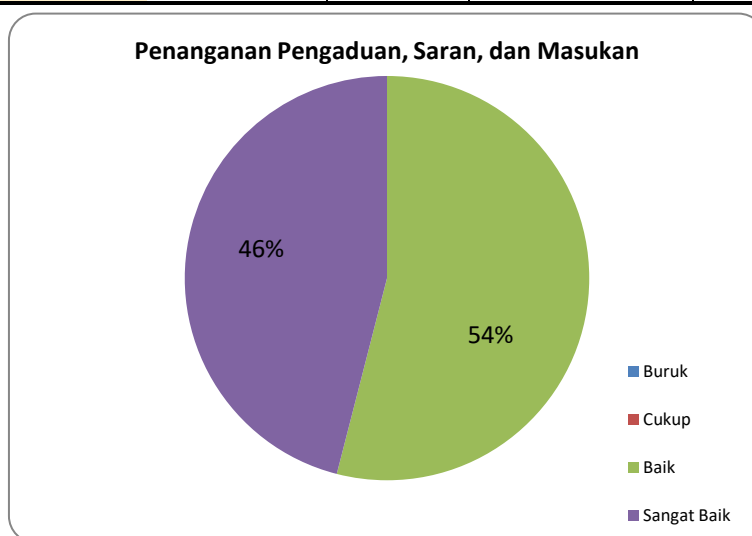
Gambar 4.7 Grafik Jawaban Sikap Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Sikap Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 23% dengan jawaban sopan/ramah dan 75% dengan jawaban sangat sopan/ramah dan 2% kurang sopan dan 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	54	54.0	54.0	54.0
	Sangat Baik	46	46.0	46.0	46.0
	Total	100	100.0	100.0	100



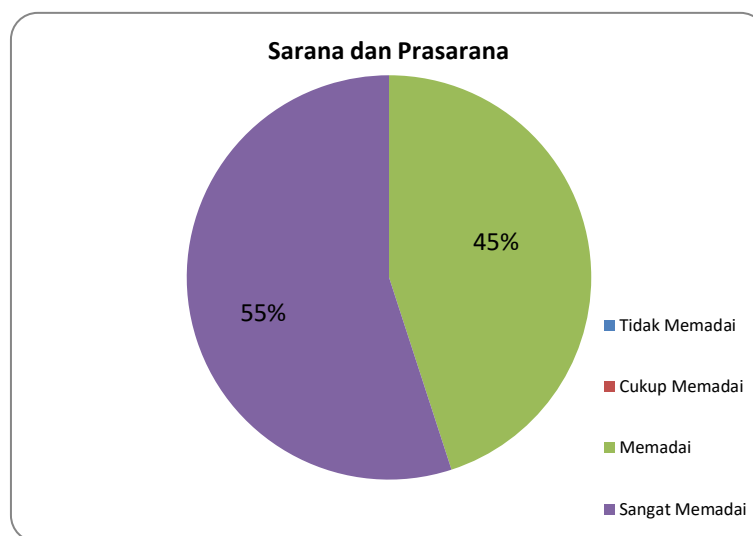
Gambar 4.8 Grafik Jawaban Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 54% dengan jawaban Baik dan 46% dengan jawaban sangat baik.

i. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Tabel 4.12 Sarana dan Prasarana Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	55	55.0	55.0	55.0
	Berfungsi kurang maksimal	45	45.0	45.0	100.0
	Dikelola dengan Baik	0	0	0	0
	Total	100	100.0	100.0	100



Gambar 4.9 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 45% dengan jawaban Berfungsi Kurang Maksimal dan 55% dengan jawaban dikelola dengan baik.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

Dalam menghitung IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) 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:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{347}{100} \times 1 \\ &= 3,47 \end{aligned}$$

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:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\ &= 3,47 \times 25 \\ &= 86,75 \end{aligned}$$

Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 86,75. 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 86,75 menunjukkan nilai interval Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 3,47. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah **A** atau berpredikat “**SANGAT BAIK**”.

b. Indeks Akses Layanan

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{322}{100} \times 1 \\
 &= 3,22
 \end{aligned}$$

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:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 3,22 \times 25 \\
 &= 80,5
 \end{aligned}$$

Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 80,5. 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 80,5 menunjukkan nilai interval Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 3,22. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah **B** atau berpredikat “**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:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dar Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{348}{100} \times 1 \\
 &= 3,48
 \end{aligned}$$

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:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 3,48 \times 25 \\
 &= 87
 \end{aligned}$$

Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 87. 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 PELAYANA N
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 87 menunjukkan nilai interval Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 3,48. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 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:

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

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks 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:

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

Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 97,5. 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 97,5 menunjukkan nilai interval Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 3,89. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah **A** atau berpredikat “**SANGAT BAIK**” karena tidak ada biaya (gratis).

e. Indeks Kesesuaian Pelayanan

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

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{356}{100} \times 1 \\ &= 3,56 \end{aligned}$$

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:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\ &= 3,56 \times 25 \\ &= 89 \end{aligned}$$

Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 89. 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 89 menunjukkan nilai interval Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 3,56. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 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:

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

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Kompetensi 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 Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 92,25. 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 92,25 menunjukkan nilai interval Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 3,69. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 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:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{321}{100} \times 1 \\
 &= 3,21
 \end{aligned}$$

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:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 3,21 \times 25 \\
 &= 80,25
 \end{aligned}$$

Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 80,25. 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 80,25 menunjukkan nilai interval Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 3,21. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan

Tahun 2025 adalah **B** atau berpredikat “**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:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{346}{100} \times 1 \\ &= 3,46 \end{aligned}$$

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:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\ &= 3,46 \times 25 \\ &= 86,5 \end{aligned}$$

Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 86,5. 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 86,5 menunjukkan nilai interval Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 3,46. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 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:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{355}{100} \times 1 \\
 &= 3,55
 \end{aligned}$$

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:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IK Interval} \times 25 \\
 &= 3,55 \times 25 \\
 &= 88,75
 \end{aligned}$$

Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 88,75. 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 88,75 menunjukkan nilai interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 3,55. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah **A** atau berpredikat “**SANGAT BAIK**”.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

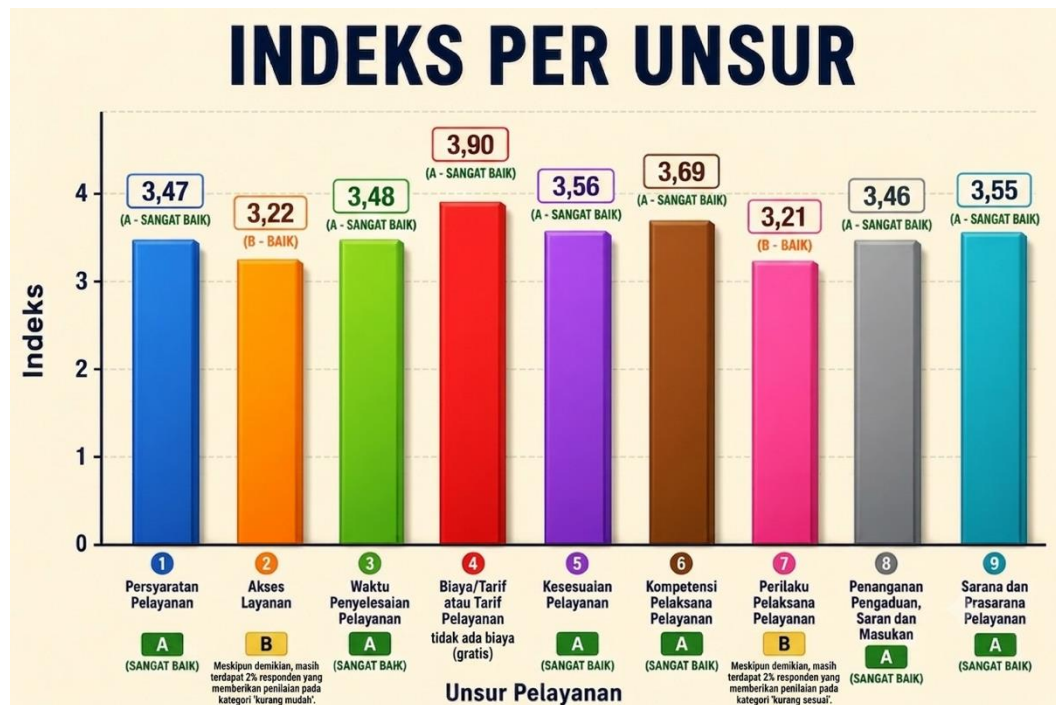
1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pusdatin Kementerian Pertahanan Kemhan RI Tahun 2025 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Pusdatin Kementerian Pertahanan telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 dengan mengacu pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pusdatin Kementerian Pertahanan RI Tahun 2025 dipersepsikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**, Hal ini terlihat Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah **3,46**.
- c. Berdasarkan hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat di masing-masing unsur yang dimiliki adalah :
 - 1) Indeks Persyaratan Pelayanan berada di angka **3,47** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
 - 2) Indeks Akses Layanan berada di angka **3,22** dikategorikan **B** atau Berpredikat **“BAIK”**. Meskipun demikian, masih terdapat 2% responden yang memberikan penilaian pada kategori 'kurang mudah'.
 - 3) Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan berada diangka **3,48** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
 - 4) Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan berada di angka **3,90** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**, tidak ada biaya (gratis).
 - 5) Indeks Kesesuaian Pelayanan berada di angka **3,56** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
 - 6) Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan berada di angka **3,69** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
 - 7) Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan berada di angka **3,21** dikategorikan **B** atau berpredikat **“BAIK”**. Meskipun demikian, masih terdapat 2%

responden yang memberikan penilaian pada kategori 'kurang sesuai'.

- 8) Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan berada di angka **3,46** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
- 9) Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan berada di angka **3,55** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.



Gambar 5. 1 Grafik Indeks per Unsur

2. Saran

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, terdapat beberapa aspek yang dapat terus menjadi perhatian dalam tindak lanjut perbaikan layanan. Prioritas perbaikan yang direkomendasikan antara lain sebagai berikut:

- a. Prioritas peningkatan hendaknya difokuskan pada unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan yang mendapatkan angka terendah 3,21 melalui penguatan budaya pelayanan prima, peningkatan keramahan, responsivitas, dan profesionalisme petugas dalam memberikan layanan kepada pengguna.
- b. Perlu dilakukan optimalisasi Akses Layanan dengan meningkatkan kemudahan akses terhadap informasi dan layanan, baik melalui media digital maupun sarana pelayanan lainnya, sehingga pengguna dapat memperoleh layanan secara lebih cepat dan mudah. Pada unsur Penanganan Pengaduan,



Saran dan Masukan Pelayanan, perlu diperkuat mekanisme tindak lanjut pengaduan, transparansi proses penyelesaian, serta penyediaan kanal pengaduan yang lebih efektif dan mudah dijangkau.

- c. Sementara itu, unsur Persyaratan Pelayanan (3,47), Kesesuaian Pelayanan (3,56), dan Sarana dan Prasarana Pelayanan (3,55) perlu terus disempurnakan melalui evaluasi berkala terhadap prosedur, kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna, serta pemeliharaan dan pengembangan sarana pendukung pelayanan. Adapun unsur Biaya atau Tarif Pelayanan (3,90) dan Kompetensi Pelaksana Pelayanan (3,69) yang telah memperoleh nilai sangat baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara konsisten sebagai kekuatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan.
- d. Indeks pada setiap unsur pelayanan perlu terus diperbaiki dan ditingkatkan pada tahun berikutnya. Serta untuk meningkatkan akurasi dan kualitas analisis hasil survei kepuasan pada tahun berikutnya, disarankan agar pengumpulan dan pengolahan data kuesioner dilakukan secara berkala setiap bulan. Dengan tersedianya data bulanan, tren tingkat kepuasan pengguna layanan dapat dipantau secara lebih komprehensif, sehingga memudahkan identifikasi permasalahan dan evaluasi kinerja.

BAB VI PENUTUP

1. Penutup

Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai salah satu dasar evaluasi dalam peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik di lingkungan Pusdatin Kementerian Pertahanan Republik Indonesia.

Jakarta, 29 Desember 2025

Kepala Pusat Data dan Informasi,



Isam Atri, S.Sos., M.M
Laksamana Pertama TNI

LAMPIRAN

Data Survei Kepuasan Masyarakat Pusdatin Kemhan tahun 2025

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
4	3	4	4	3	3	3	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	4	3	4	4	3	4
4	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	3	4
4	3	3	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	3	4	3	3	4	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	4	3
3	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	4	3	4	4	3	4	4	3
4	3	3	4	4	4	3	4	4
3	4	3	4	3	3	3	3	4
4	3	4	4	4	4	3	4	3
4	2	3	3	3	3	4	3	4
3	3	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	4	3	3	4	4	4
4	3	4	4	3	3	3	4	3
3	3	4	4	4	4	3	3	4
4	4	3	4	4	4	3	4	3
3	3	4	4	3	4	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	3	4	3	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	4	4	3	4	3	3	4
4	3	3	4	3	3	4	3	3
4	3	4	4	3	3	3	4	3
4	3	3	4	4	4	4	4	3
3	3	3	4	4	3	4	4	3
4	3	4	3	4	4	3	3	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4
4	3	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	4	3
4	3	3	4	4	3	3	4	4
3	3	4	4	4	4	3	3	4

4	3	4	4	3	4	3	3	4
3	2	3	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	3	4	4	3	4
3	3	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	3	3	4	3	4	3	4	3
4	3	3	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	2	3	3
3	3	4	4	3	2	3	4	3
3	3	3	4	4	4	3	4	4
3	3	4	3	4	4	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	3	4
3	4	4	4	3	4	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	4	4
4	3	3	4	3	4	4	4	4
4	3	3	4	3	4	3	3	4
4	3	4	4	4	3	4	3	3
3	3	3	4	4	4	3	4	3
3	4	3	4	4	4	2	3	3
4	3	4	4	3	4	4	3	4
3	3	3	4	4	4	3	3	3
4	4	3	4	4	3	3	4	4
4	3	3	4	4	4	3	3	3
4	3	4	4	4	4	3	3	3
4	3	3	4	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	4	3	4	4
3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4	3	3	4
4	3	4	4	3	4	3	4	3
3	3	4	4	4	4	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	3	3	4
4	3	3	3	4	4	3	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	3	4	3
4	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	3	4	4	4	3	3	4
4	3	3	4	3	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	3	3	3
4	3	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	4	4	3	3	4



3	3	4	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	4	3	4	4
3	4	3	3	4	4	3	4	3
3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	3	3	4	4	3	3	3	4
4	3	3	4	3	4	3	4	4
4	3	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	3	4	3
3	3	4	4	3	4	3	3	3
3	4	3	4	3	4	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4

Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

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



Pusat Data dan Informasi

Section 1 of 2

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PUBLIK PUSDATIN KEMHAN RI TAHUN 2025

B *I* U  

Survei ini bertujuan untuk mengetahui penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pusdatin Kemhan RI 2025. Disusun dengan mempedomani Permen PAN&RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nama Responden *

Short answer text

Jenis Kelamin *

☐ Perempuan

☐ Laki - laki

Pendidikan *

☐ SMA

☐ D1/D2/D3

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Jenis Layanan yang Diperoleh *

- ☐ Layanan Data Terbuka (LDT)
- ☐ Email
- ☐ Layanan Pengaduan Sisinfo (E-ticketing, troubleshooting jaringan, aplikasi, dan sterilisasi)
- ☐ DTAKAH
- ☐ SIMONAS
- ☐ EPROGJA
- ☐ Other: _____

Nomor Telepon *

Short answer text

Domisili *

Long answer text

1. Bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan yang ditetapkan oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan dengan kebutuhan layanan yang Saudara terima? *

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

2. Seberapa mudah Saudara mengakses layanan yang disediakan oleh Pusdatin Kemhan? *

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

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam Layanan Pusdatin? *

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Tidak Cepat

4. Apakah pelayanan yang Anda terima tidak dipungut biaya (gratis)?

- ☐ Gratis
- ☐ Murah
- ☐ Mahal
- ☐ Sangat Mahal

5. Bagaimana kesesuaian hasil pelayanan yang Saudara terima dengan jenis layanan yang dijanjikan ? *

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

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan Pusdatin? *

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

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

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

...

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Tidak Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara terhadap fasilitas dan sarana pendukung layanan Pusdatin Kemhan? *

- ☐ Sangat Memadai
- ☐ Memadai
- ☐ Cukup Memadai
- ☐ Tidak Memadai

Saran dan Masukan *

Long answer text

Daftar Nama Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	No Hp
1	Nafira	Perempuan	SMA	08129946****
2	Rina Purnama	Perempuan	SMA	08777723****
3	Haidar Falah	Laki - laki	SMA	08573152****
4	Santi Permata	Perempuan	SMA	08575110****
5	Bambang AS	Laki - laki	SMA	08138454****
6	Farahiyah ARA	Perempuan	SMA	08572837****
7	Bambang Prasetyo	Laki - laki	SMA	08777893****
8	Meilinda Putri	Perempuan	S1	08538192****
9	Ari Wahyudi	Laki - laki	SMA	08579016****
10	Shierlyn Aci Widiastuti	Perempuan	SMA	08517424****
11	Siti Fitriani	Perempuan	SMA	08237542****
12	Firdaus Syafri	Laki - laki	S1	08129356****
13	Yanti Susanti	Perempuan	SMA	08576325****
14	Budi Santoso	Laki - laki	SMA	08119385****
15	Sinta Nur Zafirah	Perempuan	S1	08960144****
16	Eko Dwi Nugroho	Laki - laki	SMA	08575792****
17	Fitri Ayu	Perempuan	SMA	08118075****
18	Raffael Gemma Ramadhan	Laki - laki	SMA	08952661****
19	Tania Annisa Rahma	Perempuan	SMA	08569263****
20	Asykuri Nabila	Perempuan	SMA	08779422****
21	Andi Wijaya	Laki - laki	SMA	08118091****
22	Siska Anggraini	Perempuan	S1	08227080****
23	Galih	Laki - laki	S1	08157822****
24	Kirana A	Perempuan	S1	08778098****
25	Syaiful	Laki - laki	S1	08121026****
26	Dwita Helinia	Perempuan	S1	08122345****
27	Ahmad Nugroho	Laki - laki	S1	08212112****
28	Ratna Dewi	Perempuan	D1/D2/D3	08771624****
29	Mohammad Randy Amin	Laki - laki	S1	08214157****
30	Khairul Fadli Gultom	Laki - laki	S1	08228385****
31	OKTA HARISTI TARIGAN	Perempuan	D1/D2/D3	08139643****
32	Ahmad Fauzi	Laki - laki	S1	08774265****
33	Lusy	Perempuan	S1	08228423****
34	Aldy Hilman	Laki - laki	D1/D2/D3	08128594****
35	Yuliana S	Perempuan	S1	08788285****
36	Rudi Hartono	Laki - laki	S1	08229561****
37	Alya Shafira	Perempuan	S1	08515504****
38	Ardi Prasetyo	Laki - laki	S1	08771122****
39	Dinda Putri	Perempuan	SMA	08236322****
40	Yoga Satria	Laki - laki	SMA	08578094****
41	Rina Ayu Fitriani	Perempuan	SMA	08771012****
42	Dedi Santoso	Laki - laki	SMA	08239663****
43	Venny	Perempuan	S1	08539722****
44	Manidya	Laki - laki	S1	0811816****
45	Lina Kartika Wijaya	Perempuan	SMA	08231547****

46	Budi Aria Prasetyo	Laki - laki	SMA	08779722****
47	Annisa dwi cahyati	Perempuan	SMA	08154561****
48	Fani Aulia Susanti	Perempuan	SMA	08113147****
49	Muhammad Bagus	Laki - laki	SMA	08515686****
50	Ratri	Perempuan	S1	08129229****
51	Muhammad Agra	Laki - laki	S1	08773007****
52	Kausa Prima Putri S.	Perempuan	S1	08228614****
53	Aprila Saputro	Laki - laki	S1	08592000****
54	Dian Wahyudi	Laki - laki	SMA	08113371****
55	Adhwaa Adzra Aulia	Perempuan	SMA	08516291****
56	Anggi Mulyani	Perempuan	S1	089533599****
57	Afif Saefullah	Laki - laki	S1	0898306****
58	Nanda Novieta Jianika	Perempuan	S1	08533359****
59	Pulung Juliaji	Laki - laki	S1	0856886****
60	Revi Aprilia Maharani	Perempuan	S1	08137773****
61	Andre S	Laki - laki	S1	08137068****
62	Falih Errahman	Laki - laki	S1	08516129****
63	Fita Maharani Anggraini	Perempuan	S1	08236024****
64	Annisa Nurul Putri	Perempuan	S1	089560232****
65	Sri Manis Legi Ananta	Perempuan	S1	08132949****
66	Harini	Perempuan	S1	08128366****
67	Kurniadi	Laki - laki	S1	08128623****
68	Suharti	Perempuan	D1/D2/D3	08128609****
69	Ferly M Yusuf	Perempuan	S1	08512120****
70	Juli Yandi Rahman	Laki - laki	S1	08134860****
71	Ilyasa Pahlevi	Laki - laki	S1	08517975****
72	Anhar Fitriana, S.E	Perempuan	S1	08111200****
73	Aditya	Laki - laki	S1	085124321****
74	Windy	Perempuan	S1	08577074****
75	Rosma	Perempuan	S1	08121220****
76	Rizki R Fauzi	Laki - laki	D1/D2/D3	08960553****
77	Tri W	Perempuan	S1	08128655****
78	Faizal	Laki - laki	S1	08221889****
79	Rina	Perempuan	S1	08121005****
80	Dian	Laki - laki	S1	08531907****
81	Balqis Y	Perempuan	S1	08319815****
82	Muhammad Abditya A	Laki - laki	S1	08777835****
83	Alfian Puji N	Laki - laki	S1	08571937****
84	Maya Aulia Sari	Perempuan	S1	08235946****
85	Fajar Adi Pratama	Laki - laki	S1	08576789****
86	Syifa	Perempuan	S1	08191406****
87	Dina Ayu Susanti	Perempuan	S1	08232278****
88	Agus Rahmat Setiawan	Laki - laki	D1/D2/D3	08575956****
89	Dwi Utami	Perempuan	S1	08129472****
90	Arif Setiawan	Laki - laki	S1	08139029****
91	Lita M	Perempuan	S1	08960270****
92	Dimas Aminardi	Laki - laki	D1/D2/D3	08581145****
93	Stephanie	Perempuan	S1	08777007****

94	Ida Ayu Iswari P.	Perempuan	S1	08121830****
95	Ayu Rahmawati	Perempuan	D1/D2/D3	08221374****
96	Nur Laila Safitri	Perempuan	D1/D2/D3	08523618****
97	Rizki Saputra Pratama	Laki - laki	D1/D2/D3	08239740****
98	Widya Citra	Perempuan	S1	08236666****
99	Agung C Nugroho	Laki - laki	S1	08570213****
100	Ela Meliya Nur Azizah	Perempuan	S1	08122293****



Jakarta, 29 Desember 2025
Kepala Pusat Data dan Informasi,

Isam Adi, S.Sos., M.M
Laksamana Pertama TNI