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 pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang diterima. Hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, rekomendasi, dan catatan pelaksanaan survei disajikan sebagai masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik 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

7. Profil Responden 6
8. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat 6
9. Metode Penelitian Survei 7
10. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel 8
    a. Populasi 8
    b. Sampel 8
11. Teknik Pengambilan Sampel 10
12. Pengolahan Data 10

BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN 12

13. Pelaksana Survei 12
14. Tahapan Survei 13
15. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat 14

16. Penyusunan Laporan 14

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 16

17. Hasil Survei 16

18. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Pusdatin Kementerian Pertahanan 17

19. Uji Frekuensi Survei Kepuasan Masyarakat oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan 18

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

20. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur 28

a. Indeks Persyaratan Pelayanan 28

b. Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan 29

c. Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan 30

d. Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan 32

e. Indeks Produk Spesifikasi Jenis 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

21. Kesimpulan 40

22. Saran 41
BAB VI PENUTUP.....43
23. Penutup 43
LAMPIRAN 44

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 *Case Processing Summary*..... 19
Tabel 4.3 *Reliability Statistics* 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 pengguna layanan dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan pengguna layanan 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 pengguna layanan 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 pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat ini menjadi salah satu instrumen untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi pengguna layanan terhadap pelaksanaan pelayanan publik 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 Pengguna layanan;

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 Pengguna layanan bagi Instansi Pemerintah;

3. Pengertian Umum

Dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusdatin Kemhan Tahun 2025, terdapat beberapa pengertian umum yang digunakan sebagai acuan agar pelaksanaan survei, pengolahan data, serta penyusunan laporan memiliki pemahaman yang seragam, yaitu sebagai berikut:

a. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

b. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif yang diperoleh dari penilaian masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kinerja pelayanan yang diterima.

c. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan.

d. Pengguna layanan adalah masyarakat atau pihak yang menerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan.

e. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor-faktor yang menjadi aspek penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, meliputi persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

f. Responden adalah masyarakat atau pengguna layanan yang telah menerima pelayanan dari Pusdatin Kementerian Pertahanan dan memberikan penilaian melalui pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.

g. Nilai persepsi adalah angka penilaian yang diberikan oleh responden terhadap setiap unsur pelayanan dengan skala tertentu sesuai instrumen kuesioner.

h. Nilai interval IKM adalah nilai rata-rata hasil pengolahan data dari seluruh unsur pelayanan yang diukur.

i. Nilai konversi IKM adalah hasil akhir nilai interval IKM yang dikalikan dengan angka dasar 25 sebagai dasar penentuan mutu pelayanan.Penerima pelayanan publik adalah orang, pengguna layanan, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

j. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian pengguna layanan 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 kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan kepada masyarakat atau pengguna layanan;
b. untuk mengetahui perbandingan antara harapan, kebutuhan, dan kenyataan pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan melalui data serta informasi tingkat kepuasan yang diperoleh;
c. untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan berdasarkan hasil pendapat dan penilaian pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan;
d. untuk mengetahui kelemahan, kekurangan, maupun unsur pelayanan yang masih memerlukan peningkatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

e. untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan secara menyeluruh..

5. Manfaat

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain:

a. diketahuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik dan terukur;
b. diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat, masukan, dan penilaian pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan;
c. diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan;
d. diketahuinya gambaran umum mengenai kinerja unit pelayanan oleh masyarakat atau pengguna layanan secara lebih objektif;
e. memudahkan pihak pengambil keputusan dalam mempertimbangkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih tepat sasaran;
f. sebagai sarana pengawasan dan pengendalian bagi pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan Pusdatin Kementerian Pertahanan.

6. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah tersedianya data mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pusdatin Kementerian Pertahanan, teridentifikasinya unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, serta tersusunnya rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

BAB II
GAMBARAN UMUM

7. Profil Responden

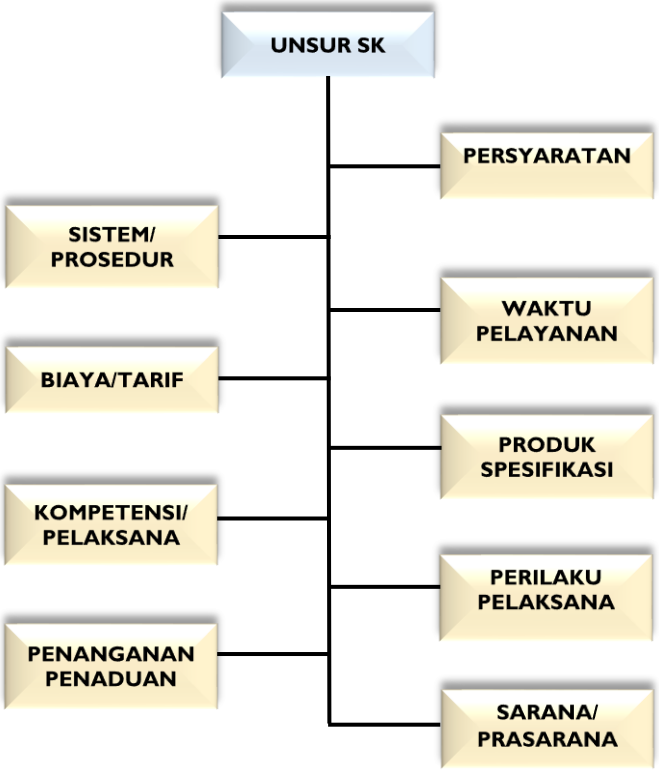
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, pendidikan dan jenis kelamin. Responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1 dan S2. Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dikelompokkan yaitu laki-laki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

8. Unsur Survei Kepuasan 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 pengguna layanan;
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 Survei

Metode survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset 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.

10. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Menurut Margono, (2004) populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan 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 pengguna layanan 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 Lemeshow yaitu sebagai berikut:

$$\boldsymbol{n = \frac{z^2_{1-\frac{a}{2}} P(1-p)}{d^2}}$$

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:

$$\boldsymbol{n = \frac{z^2_{1-\frac{a}{2}} P(1-p)}{d^2}}$$

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

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

$$\boldsymbol{n = 96,04 = 100}$$

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.

11. 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 pengguna layanan yang merasakan pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan.

12. 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:

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

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

Unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur:

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

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

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

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:

$$SKM\ Unit\ Pelayanan\ \times 25$$

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.

13. Pelaksana Survei

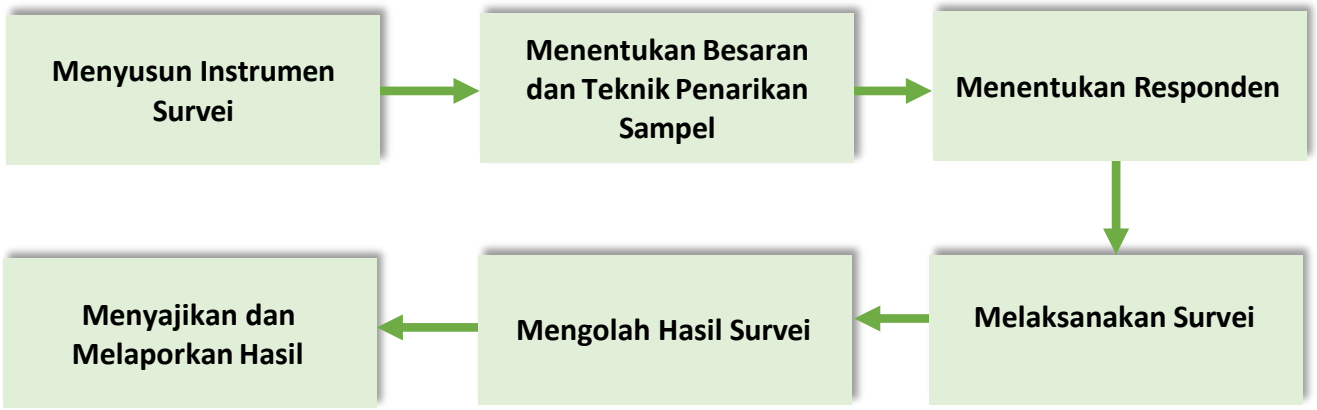
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 dilaksanakan secara internal oleh Pusat Data dan Informasi Kementerian Pertahanan melalui tim pelaksana yang ditunjuk. Tim tersebut bertugas menyiapkan instrumen survei, menyebarkan kuesioner kepada responden, mengolah data hasil survei, serta menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, tim survei berpedoman pada ketentuan Survei Kepuasan Masyarakat 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. Dengan demikian, seluruh tahapan pelaksanaan survei dilakukan secara sistematis agar hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan dan menjadi bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik.

14. 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.

15. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam hal ini Pusdatin Kementerian Pertahanan Dalam pelaksanaannya, disebarkan kuesioner secara daring melalui media Google Form kepada masyarakat atau pengguna layanan Pusdatin Kementerian Pertahanan untuk memperoleh penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

16. Penyusunan Laporan

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, 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.

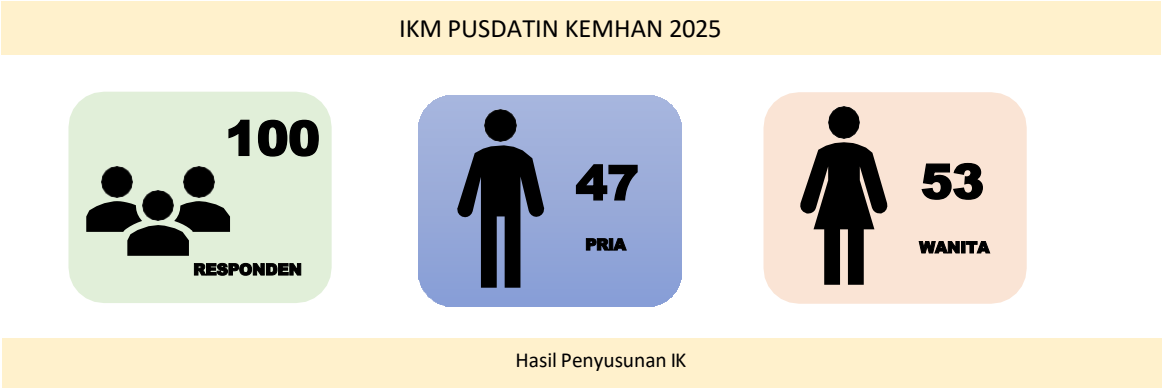
e. Penutup. Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun postif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah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

BAB IV
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

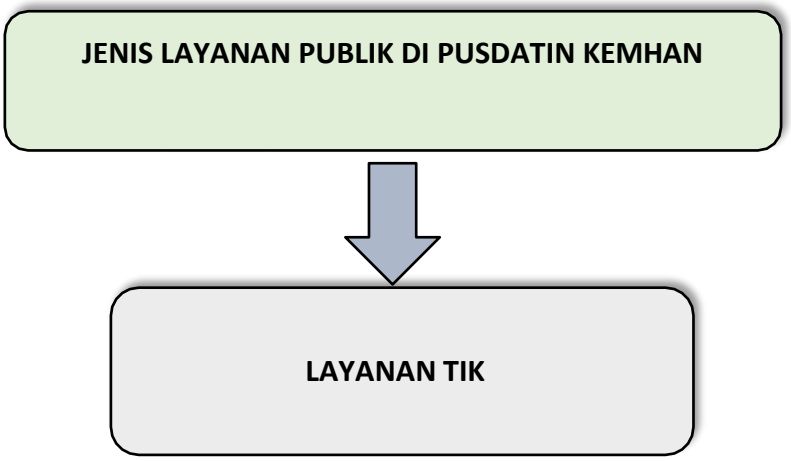
17. Hasil Survei

Data survei diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat atau pengguna layanan Pusat Data dan Informasi Kementerian Pertahanan sebagai responden penelitian. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring menggunakan media Google Form dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan. Jumlah responden yang berhasil dihimpun dalam pelaksanaan survei ini sebanyak 100 responden. Jumlah tersebut telah memenuhi ketentuan minimal sampel penelitian berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Lemeshow, sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk menggambarkan persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pusdatin Kementerian Pertahanan..

Gambar 4. 1 Jumlah Responden SK Kemhan



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).



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:

$$Bobot\ Nilai\ Rata - rata\ Tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur}$$

$$= \frac{1}{9}$$

$$= 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai IK (Indeks Kepuasan Masyarakat) Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan perhitungan rata-rata skor jawaban responden dengan rumus sebagai berikut:

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

$$= \frac{3294}{100} \times 0{,}11$$
$$= 3{,}66$$

Untuk memudahkan interpretasi 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:

$$IK = IK\ Interval \times 25$$
$$= 3{,}66 \times 25$$
$$= 91{,}50$$

Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 91,50. 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 91,50 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"**.

19. 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 analis. 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

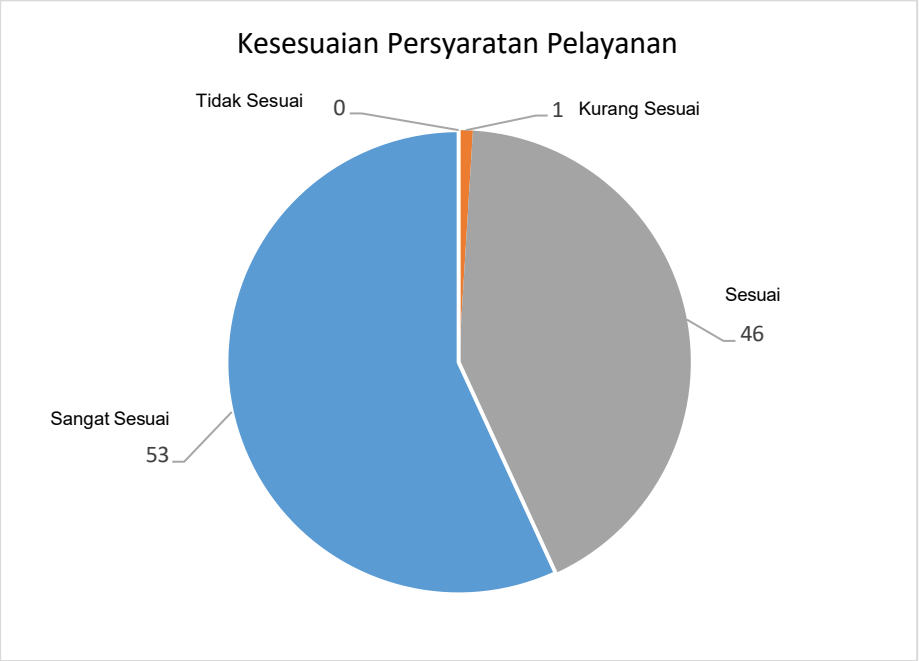
Cronbach's Alpha merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu. Menurut Eisingerich dan Rubera (2010:27) nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* minimum adalah 0,70. Berdasarkan hasil uji keandalan Survei Kepuasan Masyarakat (SK) Pusdatin Kementerian Pertahanan 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 **0,731**.

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	Kurang Sesuai	1	1.0	1.0	1.0
	Sesuai	46	46.0	46.0	47.0
	Sangat Sesuai	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



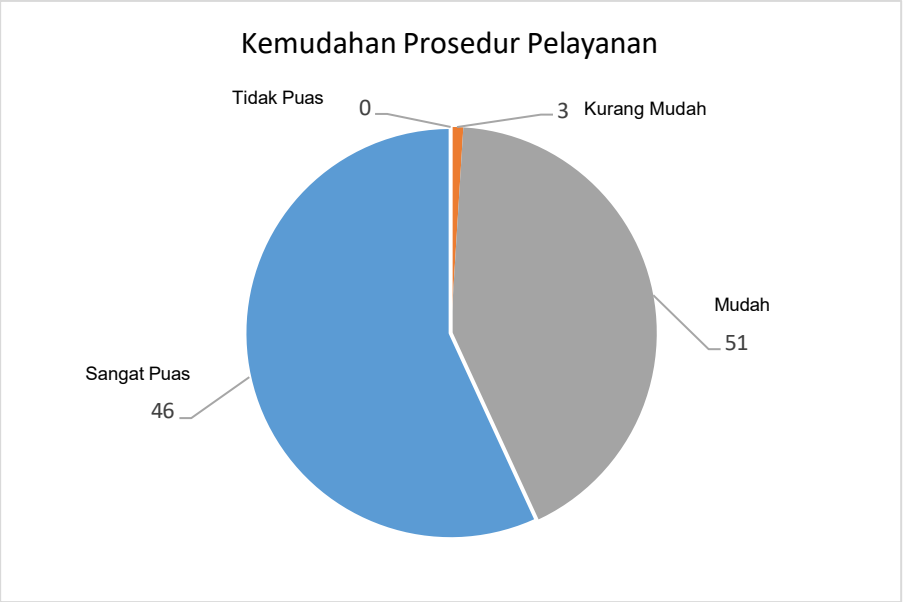
Gambar 4.1 Grafik Jawaban Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kesesuaian Persyaratan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, sebanyak 1% responden memberikan jawaban Kurang Sesuai, 46% responden memberikan jawaban Sesuai, dan 53% responden memberikan jawaban Sangat Sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan yang ditetapkan oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan pada umumnya telah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.5 Kemudahan Prosedur Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Mudah	3	3.0	3.0	3.0
	Mudah	51	51.0	51.0	51.0
	Sangat Mudah	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



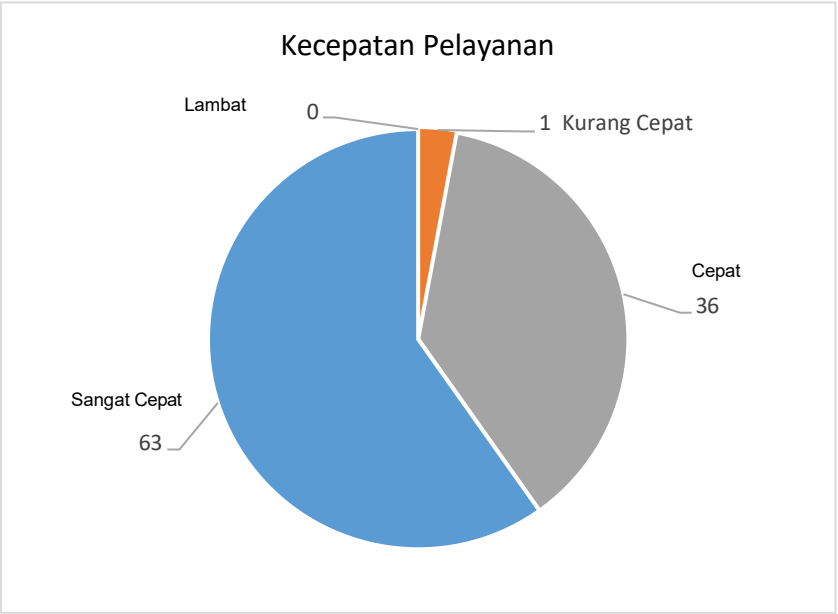
Gambar 4.2 Grafik Jawaban Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, sebanyak 3% responden memberikan jawaban Kurang Mudah, 51% responden memberikan jawaban Mudah, dan 46% responden memberikan jawaban Sangat Mudah. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan, mekanisme pelaksanaan, dan prosedur pelayanan yang diterapkan dinilai cukup sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna layanan.

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, mayoritas pengguna layanan menilai waktu penyelesaian pelayanan telah berlangsung cepat, tepat waktu, dan responsif.

d. Biaya atau Tarif Pelayanan

Tabel 4.7 Kewajaran Biaya Pelayanan

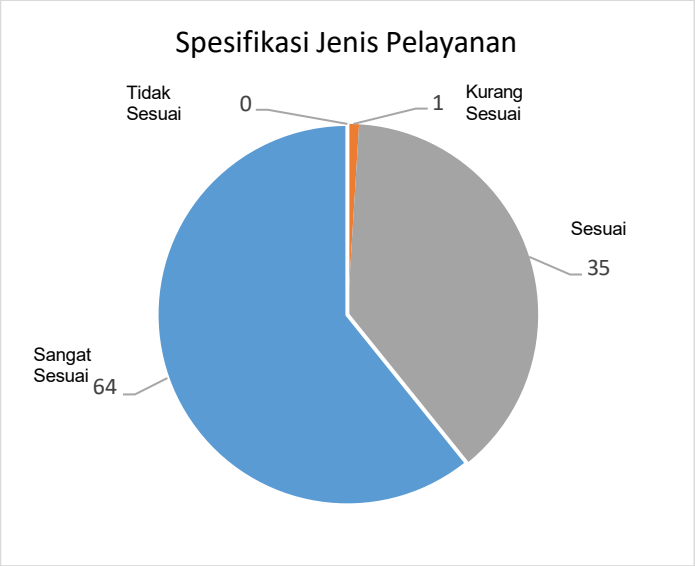
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mahal	0	0.0	0.0	0.0
	Murah	0	0.0	0.0	0.0
	Gratis	100	100.0	100.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur Biaya/Tarif Pelayanan, seluruh responden atau sebesar 100% memberikan jawaban Gratis. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pusdatin Kementerian Pertahanan dapat diakses tanpa pungutan biaya sehingga dinilai sangat baik dari aspek keterjangkauan biaya pelayanan.

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	35	35.0	35.0	36.0
	Sangat Sesuai	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



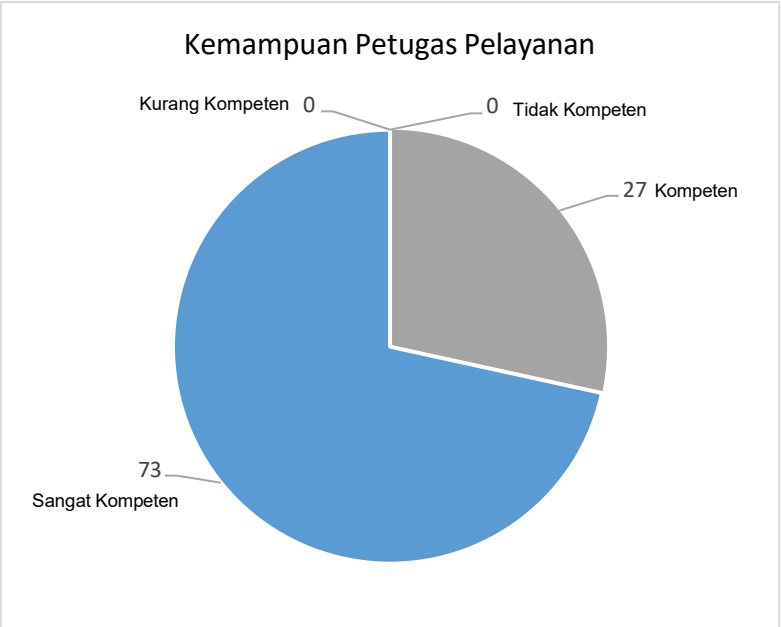
Gambar 4.4 Grafik Jawaban Kesesuaian Hasil Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, sebanyak 1% responden memberikan jawaban Kurang Sesuai, 35% responden memberikan jawaban Sesuai, dan 64% responden memberikan jawaban Sangat Sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diterima oleh pengguna pada umumnya telah sesuai dengan jenis layanan yang dijanjikan serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Tabel 4.9 Kemampuan Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kompeten	27	27.0	27.0	27.0
	Sangat Kompeten	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4.5 Grafik Jawaban Kemampuan Petugas Pelayanan

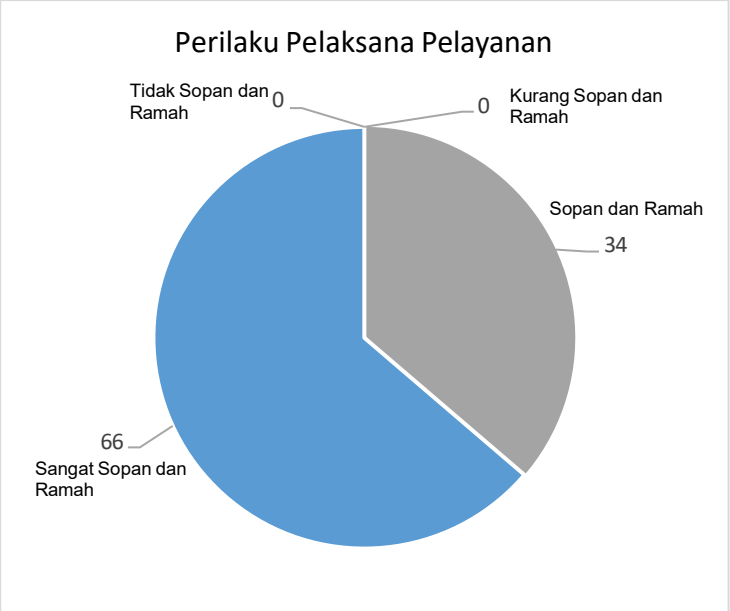
Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan, sebanyak 27% responden memberikan jawaban Kompeten dan 73% responden memberikan jawaban Sangat Kompeten.

Hasil ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan dinilai memiliki kemampuan teknis, pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna

g. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Tabel 4.10 Sikap Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sopan dan Ramah	34	34.0	34.0	34.0
	Sangat Sopan dan Ramah	66	66.0	66.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



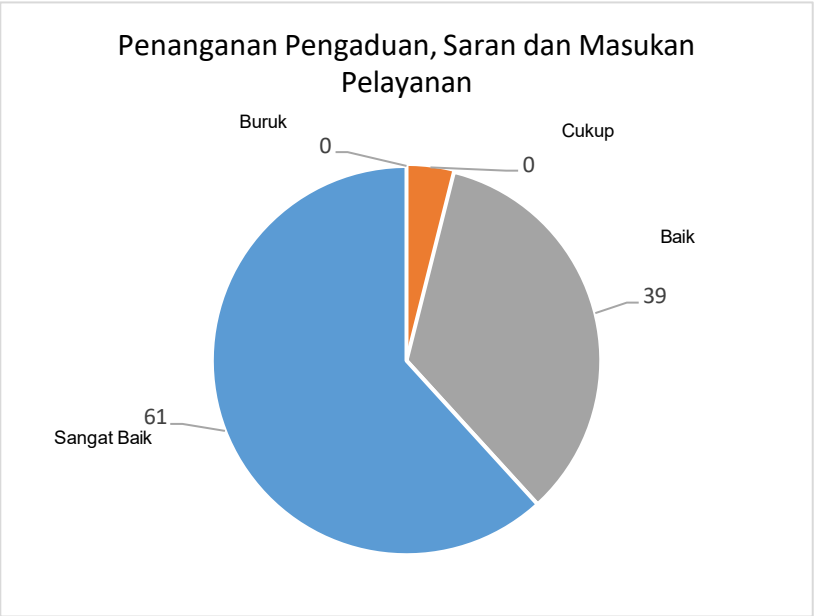
Gambar 4.6 Grafik Jawaban Sikap Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan, sebanyak 34% responden memberikan jawaban Sopan dan Ramah serta 66% responden memberikan jawaban Sangat Sopan dan Ramah. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku petugas dalam memberikan pelayanan telah mencerminkan etika pelayanan yang baik, komunikatif, santun, dan mampu memberikan rasa nyaman kepada pengguna layanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Tabel 4.11 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	39	39.0	39.0	39.0
	Sangat Baik	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



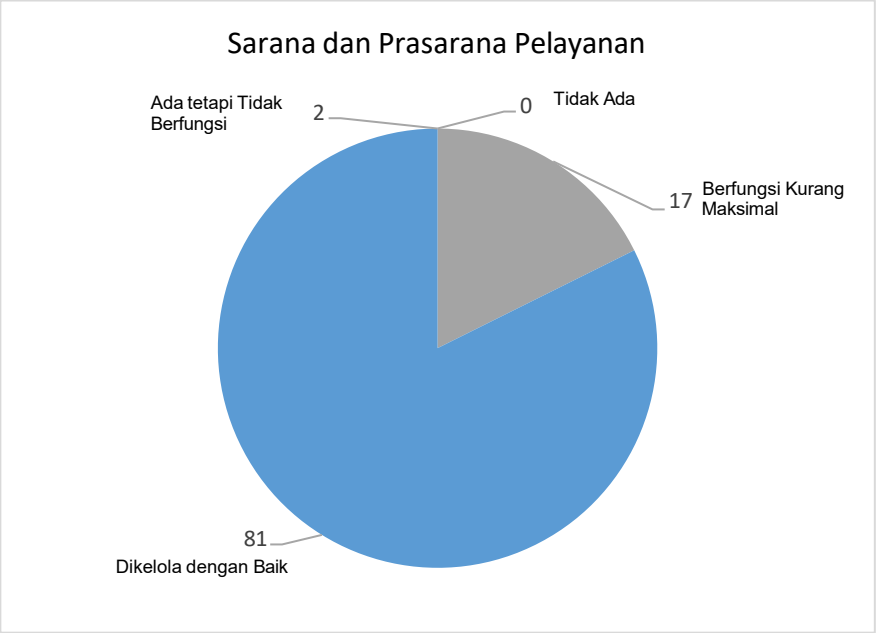
Gambar 4.7 Grafik Jawaban Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, sebanyak 39% responden memberikan jawaban Baik dan 61% responden memberikan jawaban Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mekanisme penerimaan pengaduan, penyampaian saran, serta tindak lanjut atas masukan pengguna telah berjalan secara efektif, terbuka, dan responsif.

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	17	17.0	17.0	19.0
	Dikelola dengan Baik	81	81.0	81.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4. 8 Grafik Jawaban Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan, sebanyak 2% responden memberikan jawaban Ada tetapi Tidak Berfungsi, 17% responden memberikan jawaban Berfungsi Kurang Maksimal, dan 81% responden memberikan jawaban Dikelola dengan Baik. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung pelayanan pada Pusdatin Kementerian Pertahanan secara umum telah tersedia, berfungsi dengan baik, dan mampu menunjang kelancaran proses pelayanan.

20. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur disusun untuk mengetahui tingkat capaian kinerja pelayanan pada masing-masing indikator yang dinilai. Nilai indeks diperoleh dari total skor jawaban responden pada setiap unsur dibagi jumlah responden, kemudian dikonversikan ke dalam skala 25–100.

a. Indeks Persyaratan Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan perhitungan rata-rata skor jawaban responden dengan rumus sebagai berikut:

$$Indeks = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ diisi}$$

$$= \frac{347}{100}$$

$$= 3{,}47$$

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:

$$Indeks = Indeks\ Interval \times 25$$

$$= 3{,}47 \times 25$$

$$= 86{,}75$$

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 terlampir.

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 Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan perhitungan rata-rata skor jawaban responden dengan rumus sebagai berikut:

$$Indeks = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ diisi}$$

$$= \frac{343}{100}$$

$$= 3{,}43$$

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:

$$Indeks = IK\ Interval \times 25$$

$$= 3{,}43 \times 25$$

$$= 85{,}75$$

Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 85,75. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.14 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 85,75 menunjukkan nilai interval Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 3,43. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah **A** atau berpredikat **"SANGAT BAIK"**.

c. Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan perhitungan rata-rata skor jawaban responden dengan rumus sebagai berikut:

$$Indeks = \frac{Total\ dar\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ diisi}$$

$$= \frac{362}{100}$$

$$= 3{,}62$$

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:

$$Indeks = IK\ Interval \times 25$$

$$= 3{,}62 \times 25$$

$$= 90{,}50$$

Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 90,50. 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 90,50 menunjukkan nilai interval Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 3,62. 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 perhitungan rata-rata skor jawaban responden dengan rumus sebagai berikut:

$$Indeks = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ diisi}$$

$$= \frac{400}{100}$$

$$= 4{,}00$$

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:

$$Indeks = IK\ Interval \times 25$$

$$= 4{,}00 \times 25$$

$$= 100{,}00$$

Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 100,00. 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 100,00 menunjukkan nilai interval Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 4,00. 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 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan digunakan perhitungan rata-rata skor jawaban responden dengan rumus sebagai berikut:

$$Indeks = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ diisi}$$

$$= \frac{363}{100}$$

$$= 3{,}63$$

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:

$$Indeks = IK\ Interval \times 25$$
$$= 3{,}63 \times 25$$
$$= 90{,}75$$

Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 90,75.

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 90,75 menunjukkan nilai interval Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 3,63. 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 perhitungan rata-rata skor jawaban responden dengan rumus sebagai berikut:

$$Indeks = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ diisi}$$
$$= \frac{373}{100}$$
$$= 3{,}73$$

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:

$$Indeks = IK\ Interval \times 25$$

$$= 3{,}73 \times 25$$

$$= 93{,}25$$

Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 93,25. 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 93,25 menunjukkan nilai interval Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 3,73. 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 perhitungan rata-rata skor jawaban responden dengan rumus sebagai berikut:

$$Indeks = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ diisi}$$

$$= \frac{366}{100}$$

$$= 3{,}66$$

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:

$$Indeks = IK\ Interval \times 25$$

$$= 3{,}66 \times 25$$

$$= 91{,}50$$

Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 91,50. 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 91,50 menunjukkan nilai interval Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 3,66. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 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 perhitungan rata-rata skor jawaban responden dengan rumus sebagai berikut:

$$Indeks = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ diisi}$$

$$= \frac{361}{100}$$

$$= 3{,}61$$

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:

$$Indeks = IK\ Interval \times 25$$

$$= 3{,}61 \times 25$$

$$= 90{,}25$$

Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 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 2025 adalah 3,61. 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 perhitungan rata-rata skor jawaban responden dengan rumus sebagai berikut:

$$Indeks = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ diisi}$$
$$= \frac{379}{100}$$
$$= 3{,}79$$

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:

$$Indeks = IK\ Interval \times 25$$

$$= 3{,}86 \times 25$$

$$= 94{,}75$$

Indeks Sarana dana Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 94,75. 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 94,75 menunjukkan nilai interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2025 adalah 3,79. 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"**.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap sembilan unsur pelayanan yang dinilai oleh 100 responden, diperoleh total skor keseluruhan sebesar 3294 dengan nilai rata-rata interval 3,66. Setelah dikonversikan ke dalam skala Indeks Kepuasan Masyarakat, diperoleh nilai IKM sebesar 91,50. Berdasarkan interval konversi yang berlaku, nilai tersebut berada pada kategori mutu pelayanan A dengan predikat Sangat Baik. Secara umum seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai interval konversi di atas 81,26 sehingga seluruh unsur berada pada kategori Sangat Baik.

Unsur dengan nilai tertinggi terdapat pada Biaya/Tarif Pelayanan sebesar 100,00, sedangkan unsur dengan nilai relatif lebih rendah terdapat pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan sebesar 85,75. Meskipun demikian, seluruh unsur tetap menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dan menggambarkan bahwa kualitas pelayanan Pusdatin Kementerian Pertahanan telah berjalan dengan sangat baik.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

21. 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 3,66 dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah 91,50.

c. Berdasarkan hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada masing-masing unsur pelayanan diperoleh hasil sebagai berikut:

   1. Indeks Persyaratan Pelayanan berada pada angka 86,75 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".

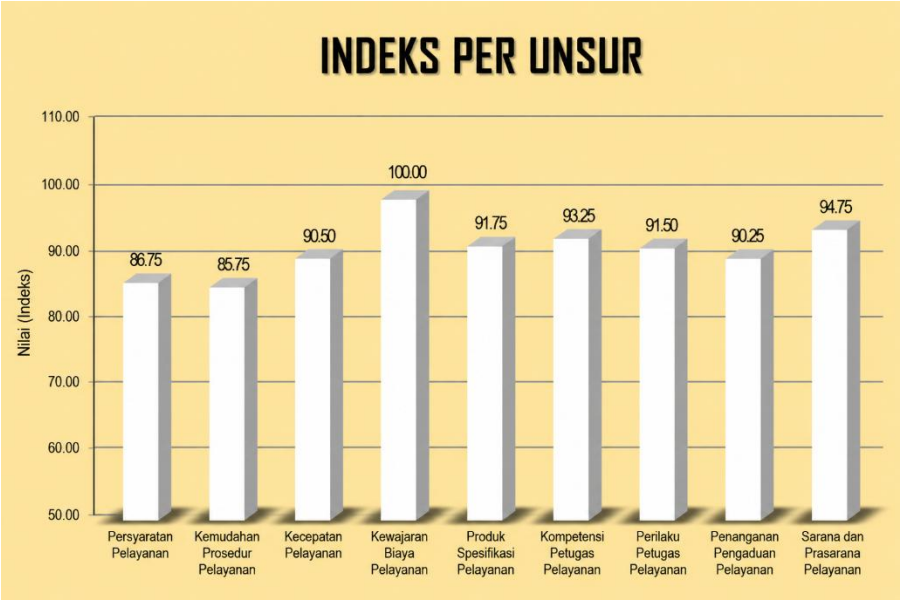
   2. Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan berada pada angka 85,75 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".

   3. Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan berada pada angka 90,50 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".

   4. Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan berada pada angka 100,00 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK", dengan ketentuan tidak dikenakan biaya (gratis).

   5. Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada angka 90,75 dikategorikan A atau berpredikat "SANGAT BAIK".

6. Indeks Kompetensi Pelaksana berada pada angka 93,25 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
7. Indeks Perilaku Pelaksana berada pada angka 91,50 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
8. Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada pada angka 90,25 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
9. Indeks Sarana dan Prasarana berada pada angka 94,75 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.



Gambar 5. 1 Grafik Indeks per Unsur

22. 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. Upaya pemeliharaan dan peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara konsisten, terutama pada aspek persyaratan pelayanan serta sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan publik.

B. Petugas pelayanan perlu terus didorong untuk memberikan layanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, mudah dilaksanakan, dan tidak diskriminatif. Pada saat yang sama, pengguna layanan juga diharapkan mendukung kelancaran proses pelayanan dengan memenuhi persyaratan dan mengikuti prosedur yang berlaku.

BAB VI
PENUTUP

C. 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, 8 Desember 2025

Kepala Pusat Data dan Informasi,

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

LAMPIRAN

Data Survei Kepuasan Masyarakat Pusdatin Kemhan tahun 2025

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	2	4	3	3	3	4
17	3	3	3	4	4	4	4	3	4
18	3	4	4	3	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	3	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	3	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	3	3	3	4	4
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	3	3	4	3	3	3	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	3	3	4	4	4	4
37	3	3	4	3	3	4	3	4	4
38	3	3	3	3	3	4	3	3	4
39	3	3	3	4	3	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	3	4	4	3	4
43	3	3	3	3	3	4	4	3	4
44	4	3	3	3	3	4	3	3	4
45	4	3	3	3	3	4	4	4	4
46	4	3	4	4	3	4	4	3	4
47	4	3	4	3	3	4	4	3	4
48	4	4	4	2	2	4	4	4	4
49	4	3	4	3	3	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	4	4	4	4
51	3	3	2	3	3	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	4	4	3	4
53	3	3	3	3	4	4	4	3	4
54	4	3	3	4	3	4	4	3	4
55	4	3	3	4	3	4	4	3	4
56	3	3	3	3	3	4	4	3	4
57	3	3	3	3	3	4	3	3	3
58	4	3	4	4	3	4	3	4	4
59	3	3	4	3	3	4	3	3	3
60	3	3	4	3	4	4	3	4	4
61	3	3	4	4	3	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	3	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	3	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	3	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	3	3	3	3	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	3	3	3	4	4	4

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

SURVEI RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK PUSDATIN KEMHAN RI TAHUN 2025

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

* Indicates required question

Nama Responden *

Your answer

Jenis Kelamin *

- Laki - laki
- Perempuan

Pendidikan *

- SMA
- D1/D2/D3
- S1
- S2
- S3

Jenis Layanan yang Diperoleh *

- Layanan Data Terbuka (LDT)
- Desk Layanan Pusdatin (DLP)
- Other: _____

Nomor Telepon *

Your answer

Domisili *

Your answer

SURVEI RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK PUSDATIN KEMHAN RI TAHUN 2025

* Indicates required question

Survei ini bertujuan untuk mengetahui penilaian kepuasan Satker tentang pelayanan dan kualitas Layanan Pusdatin Kemhan. Isilah sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu.

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 prilaku 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 *

Your answer

Back | Submit | Clear form

Jakarta, 8 Desember 2025

Kepala Pusat Data dan Informasi,

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

no	nama	jenis kelamin	pendidikan	no hp
1	Arif Setiawan	Laki laki	S1	6281390292XXX
2	Ilyasa Pahlevi	Laki laki	S1	6285179757XXX
3	Juli Yandi Rahman	Laki laki	S1	6281348609XXX
4	Abdul Aziz Prabowo	Laki laki	S1	6283890373XXX
5	Alya Shafira	Perempuan	S1	6285155041XXX
6	Anggi Mulyani	Perempuan	S1	62895335995XXX
7	Annisa Nurul Putri	Perempuan	S1	62895602322XXX
8	ayu rahmawati	Perempuan	D1/D2/D3	6282213745XXX
9	Elvi Zulfia	Perempuan	S1	6281213133XXX
10	Falih Errahman	Laki laki	S1	6285161290XXX
11	Iit Saputra	Laki laki	S1	6282390861XXX
12	Kausa Prima Putri S.	Perempuan	S1	6282286145XXX
13	Kirana A	Perempuan	S1	6287780986XXX
14	Muhammad Abditya A	Laki laki	S1	6287778359XXX
15	Martina Mery Yohanna L	Perempuan	S1	6281398296XXX
16	Meilinda Putri	Perempuan	S1	6285381920XXX
17	Mohammad Randy Amin	Laki laki	S1	6282141577XXX
18	Nanda Novieta Jianika	Perempuan	S1	6285333590XXX
19	Nur Laila Safitri	Perempuan	D1/D2/D3	6285236187XXX
20	OKTA HARISTI TARIGAN	Perempuan	D1/D2/D3	6281396438XXX
21	Revi Aprilia Maharani	Perempuan	S1	6281377736XXX
22	Rudolfo Rizki Damanik	Laki laki	S2	6282260008XXX
23	Sinta Nur Zafirah	Perempuan	S1	6289601444XXX
24	Sri Manis Legi Ananta	Perempuan	S1	6281329496XXX
25	fiqri iswandi	Laki laki	S1	628161110XXX
26	Syaiful Ade Marfian	Laki laki	S1	6281210262XXX
27	Sri Hartati	Perempuan	SMA	6281210556XXX
28	Yuliana S	Perempuan	S1	6287882853XXX
29	P.Jiwantoro	Laki laki	S1	628161824XXX
30	Susilowati	Perempuan	S2	628161831XXX
31	Dwi Utami	Perempuan	S1	6281294728XXX
32	Firdaus Syafri, S.Kom	Laki laki	S1	6281293564XXX
33	Angga FM	Laki laki	S1	6281296697XXX
34	Rizqi Afdhani	Laki laki	S2	6285274515XXX
35	Thia Karmila	Perempuan	S2	6281294273XXX
36	Puja Putralaksana	Laki laki	S1	6281247241XXX
37	Ahmad Nugroho	Laki laki	S1	6282121121XXX
38	Ryan wp	Laki laki	S1	6285710700XXX
39	fadilarman	Laki laki	S2	628778077XXX
40	Aditya di	Laki laki	S1	62851243211XXX
41	Manidya	Laki laki	S1	628118168XXX
42	Faizal	Laki laki	S1	6282218890XXX
43	Dedy Purwadi	Laki laki	S1	6285781321XXX
44	Dimas Aminardi	Laki laki	D1/D2/D3	6285811459XXX
45	Bam AS	Laki laki	SMA	6281384542XXX
46	Yashinta Artikasari	Perempuan	S1	628991042XXX
47	D. Mahindra	Laki laki	S1	6281215553XXX
48	Rizky	Laki laki	S2	62987880673XXX
49	Afif Saefullah	Laki laki	S1	628983062XXX

50	Rizki R Fauzi	Laki laki	D1/D2/D3	6289605530XXX
51	Khairul Fadli Gultom	Laki laki	S1	6282283855XXX
52	Anhar Fitriana, S.E	Perempuan	S1	6281112004XXX
53	Syahrial	Laki laki	S1	6281804552XXX
54	Anwar Widodo	Laki laki	S1	6281294473XXX
55	Maulana Malik Ibrahim	Laki laki	S2	6281908635XXX
56	Mar Al	Laki laki	S2	6281294082XXX
57	Suharti	Laki laki	D1/D2/D3	6281286099XXX
58	Helvy Safrinda	Perempuan	S2	6282114410XXX
59	kurniadi	Laki laki	S1	6281286233XXX
60	Hendryck Siahaan	Laki laki	S2	6289512537XXX
61	Kustanto	Laki laki	S1	6281381725XXX
62	Pulung Juliaji	Laki laki	S1	628568867XXX
63	Heribertus Prasetya	Laki laki	S1	6285878518XXX
64	Dian	Laki laki	S1	6282261992XXX
65	Aprila Saputro	Laki laki	S1	6285920009XXX
66	Eko Senior	Laki laki	S1	6281315315XXX
67	Syaiful	Laki laki	S1	6281210262XXX
68	Rosma	Perempuan	S1	6281212202XXX
69	Aep Suryadi	Laki laki	S1	6285947378XXX
70	Roselin	Perempuan	S2	628176686XXX
71	Via Fauziah Opsyan	Perempuan	S1	6285893864XXX
72	Marah Alam	Laki laki	S2	6281294082XXX
73	Diandra Putri	Perempuan	S1	6285722129XXX
74	Muhammad Fatih Amirudin	Laki laki	S1	6285156419XXX
75	Soli A.	Perempuan	S1	6287766445XXX
76	Kati	Perempuan	S1	628128293XXX
77	Lusy	Perempuan	S1	6282284235XXX
78	Ratri	Perempuan	S1	6281292299XXX
79	Tri W	Perempuan	S1	6281286550XXX
80	Ana Fitriana	Perempuan	S1	6281112004XXX
81	anis Susilowati	Perempuan	S1	6285717772XXX
82	Dwita Helinia	Perempuan	S1	6281223452XXX
83	Eva H	Perempuan	S1	6285319078XXX
84	Harini	Perempuan	S1	6281283661XXX
85	Indah diarti	Perempuan	S1	6289621238XXX
86	Kholifah Rahmawati	Perempuan	S1	6282298636XXX
87	rina	Perempuan	S1	6281210055XXX
88	Widya Citra	Perempuan	S1	6282366667XXX
89	windy	Perempuan	S1	6285770746XXX
90	yeni	Perempuan	S1	628111818XXX
91	Desi Noor H	Perempuan	S1	6289510567XXX
92	Ela Meliya Nur Azizah	Perempuan	S1	6281222931XXX
93	Ida Ayu Iswari P.	Perempuan	S1	6281218307XXX
94	Lita M	Perempuan	S1	6289602700XXX
95	M Alifa	Perempuan	S1	628996968XXX
96	Syifa	Perempuan	S1	6281914063XXX
97	balqis Y	Perempuan	S1	6283198153XXX
98	Ferlya M Yusuf	Perempuan	S1	6285121208XXX
99	venny	Perempuan	S1	6285397222XXX

100	Ni Made Claudia	Perempuan	S1	6285121319XXX