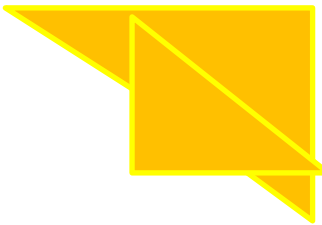




**SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUSDATIN
KEMHAN TW.I 2026**

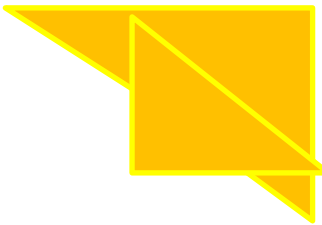


KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pusdatin Kementerian Pertahanan TW.I 2026 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 pelayanan di Pusdatin Kemhan.

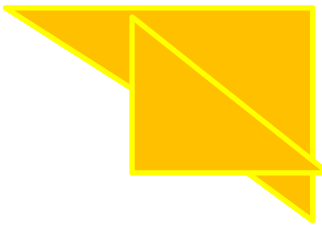
Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pusdatin Kemhan TW.I 2026 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR GAMBAR	4
DAFTAR TABEL	5
BAB I PENDAHULUAN	6
1. LATAR BELAKANG	6
2. DASAR HUKUM	7
3. PENGERTIAN UMUM	8
4. MAKSUD DAN TUJUAN	8
5. MANFAAT	9
6. SASARAN.....	9
BAB II	11
GAMBARAN UMUM	11
1. PROFIL RESPONDEN	11
2. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
3. METODE PENELITIAN SURVEI	12
4. POPULASI DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	13
5. SAMPEL.....	13
6. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	15
7. PENGOLAHAN DATA	15
BAB III.....	17
METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN	17
1. PELAKSANA SURVEI	17
2. TAHAPAN SURVEI.....	18
3. TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	19
4. PENYUSUNAN LAPORAN.....	19

BAB IV	21
HASILANALISIS DAN PEMBAHASAN	21
1. HASIL SURVEI	21
2. IKM (INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT) PUSDATIN KEMENTERIAN PERTAHANAN.....	22
3. UJI FREKUENSI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT OLEH PUSDATIN KEMENTERIAN PERTAHANAN	24
a. Persyaratan Pelayanan	25
b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.....	26
c. Waktu Penyelesaian Pelayanan	27
d. Biaya atau Tarif Pelayanan.....	28
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	29
f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan	30
g. Perilaku Pelaksana Pelayanan.....	31
h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	32
i. Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	33
4. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR.....	34
a. Indeks Persyaratan Pelayanan	34
b. Indeks Akses Layanan	36
c. Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	37
d. Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan	39
e. Indeks Kesesuaian Pelayanan	42
f. Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan	44
g. Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan	46
h. Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	47
i. Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan	50
BAB V	52
KESIMPULAN DAN SARAN	52
1. KESIMPULAN	52
2. SARAN.....	54
BAB VI PENUTUP	56
1. PENUTUP	56
LAMPIRAN	57

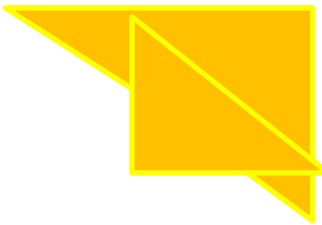


DAFTAR GAMBAR

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 2026.....	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



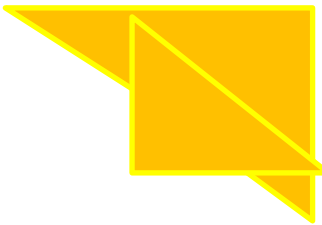
BAB I PENDAHULUAN

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;

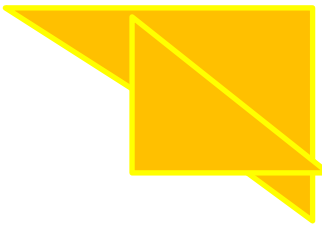
3. PENGERTIAN UMUM

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. Penerima pelayanan publik adalah orang, satker, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. 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.

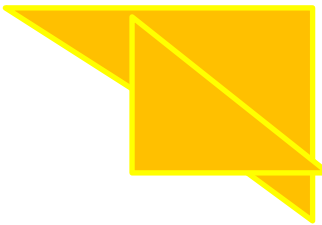
5. MANFAAT

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

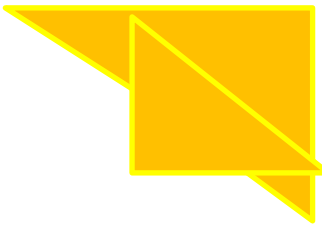
- a. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian satker terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.
- c. Diketahui kelemahan atau kekurangan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

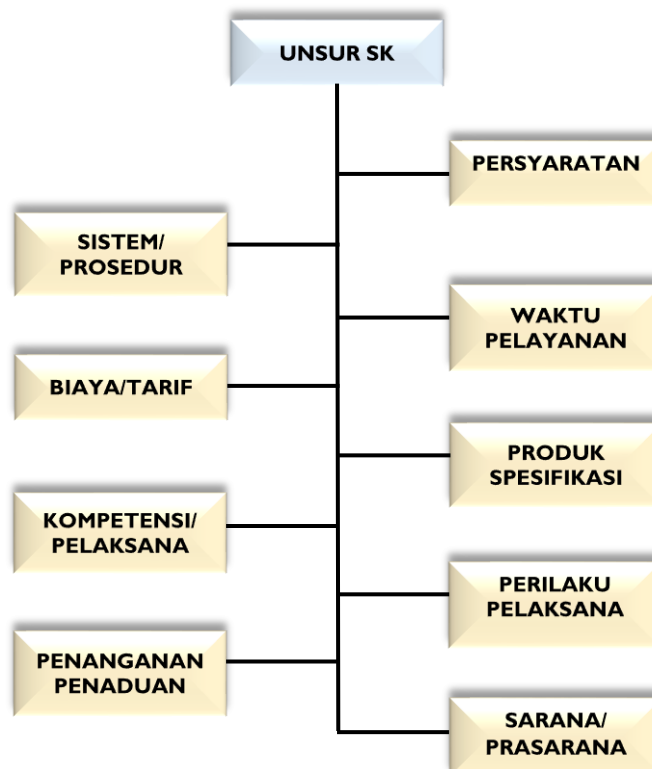
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, pendidikan dan jenis kelamin. Responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SLTA, Diploma, S1 dan S2. Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dikelompokkan yaitu laki-laki dan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

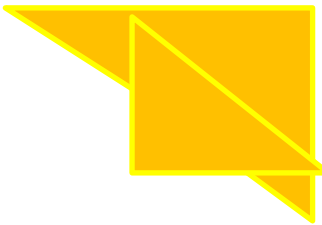
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan 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

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.

5. 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 Lemeshow yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan : n = jumlah sampel

z = skor z kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

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

$$\begin{aligned} n &= \frac{z^2_{1-\frac{\alpha}{2}} P(1-p)}{d^2} \\ n &= \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2} \\ n &= \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} \\ n &= 96,04 = 100 \end{aligned}$$

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.

6. 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.

7. 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.

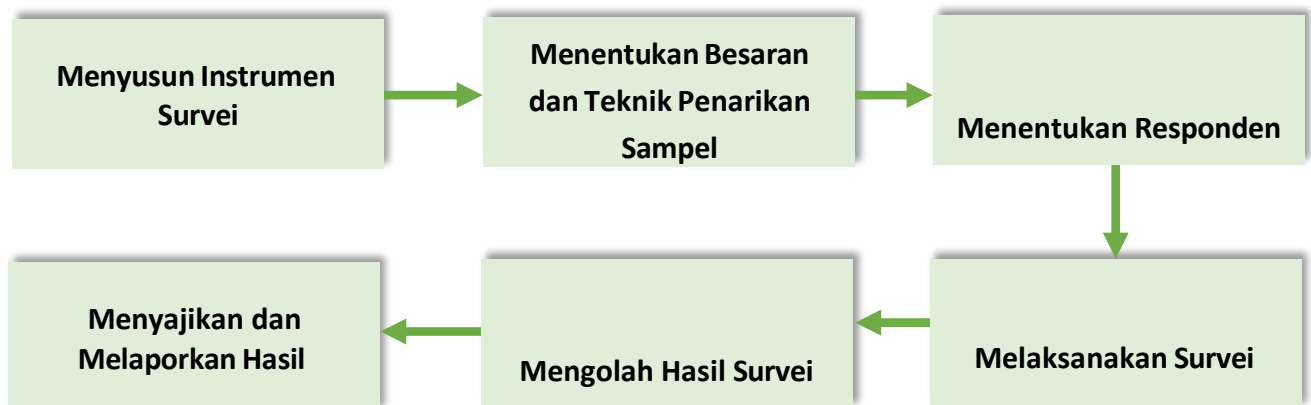
1. PELAKSANA SURVEI

- 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:

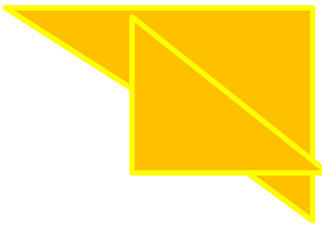
- a. Kuesioner melalui pengisian sendiri;
- b. Kuesioner elektronik (*e-survei*) melalui *google form*.

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 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.

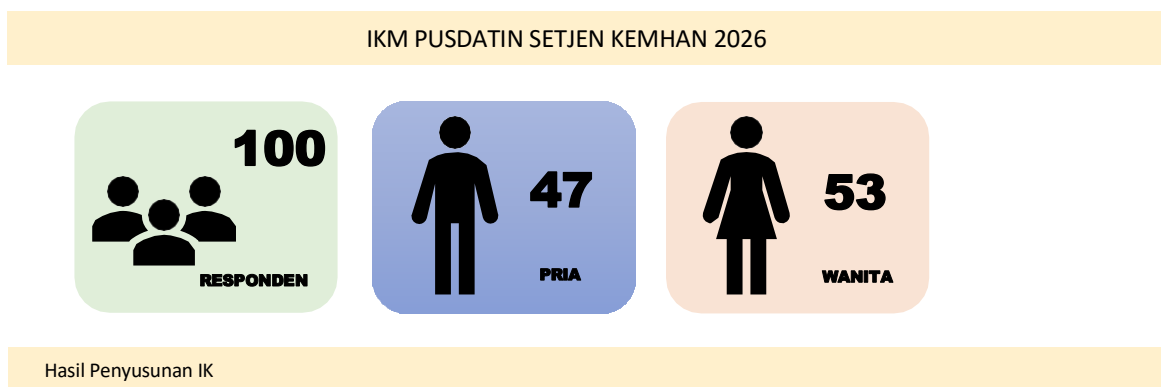
BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

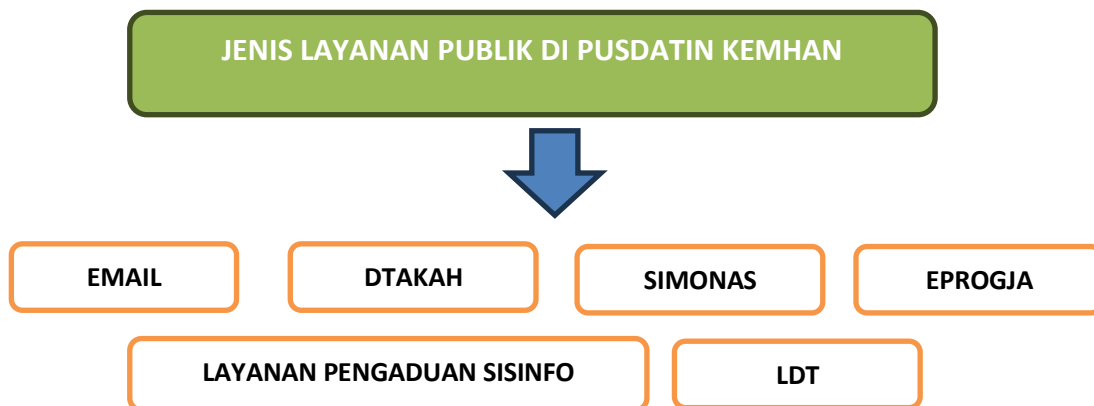
1. HASIL SURVEI

Data survei diperoleh dari penyebaran kuesioner melalui Google Form kepada pengguna layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Pusdatin Kemhan. 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 (Secara Langsung dan secara tidak langsung).



2. 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:

$$\begin{aligned}
 & \text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur} \\
 IK &= \frac{\quad}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{3221}{100} \times 0,11 = 3,54
 \end{aligned}$$

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:

$$\begin{aligned}
 IK &= IK \text{ Interval} \times 25 \\
 &= 3,54 \times 25 \\
 &= 88,5
 \end{aligned}$$

Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2026 adalah 88,5. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat, Nilai Interval Konversi IKM dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.1 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat TW I Tahun 2026

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 88,5 menunjukkan nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2026 pada posisi 3,26 – 4,00. Sesuai dengan tabel di atas

maka dapat dikatakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah **A** atau berpredikat “**SANGAT BAIK**”.

3. 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
.767	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

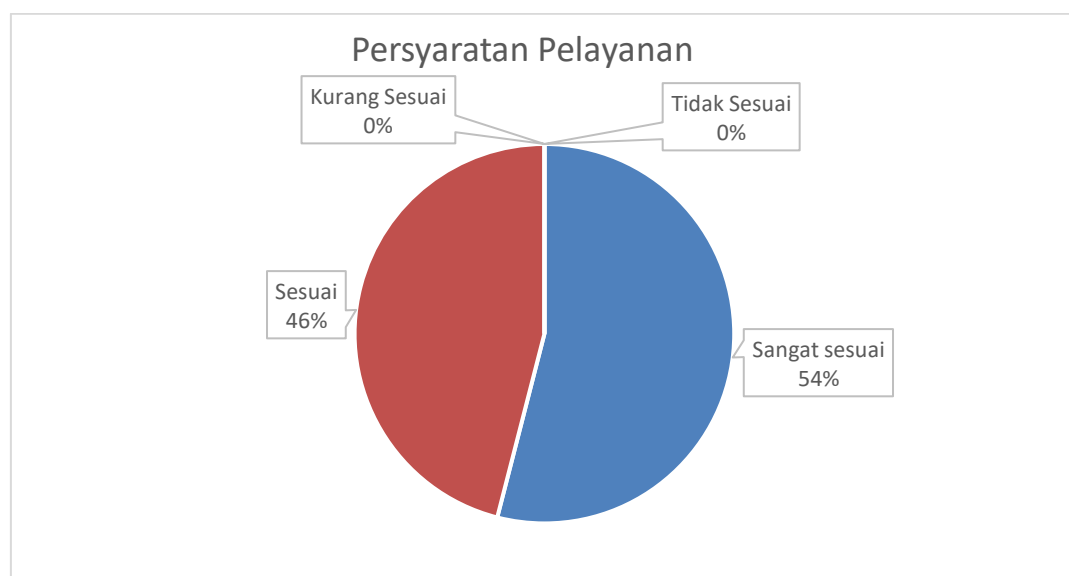
menggunakan *Cronbach's Alpha*, data diatas menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SK) Pusdatin Kementerian Pertahanan adalah andal dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar **0,767**.

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	46	46.0	46.0	46.0
Sangat Sesuai	54	54.0	54.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



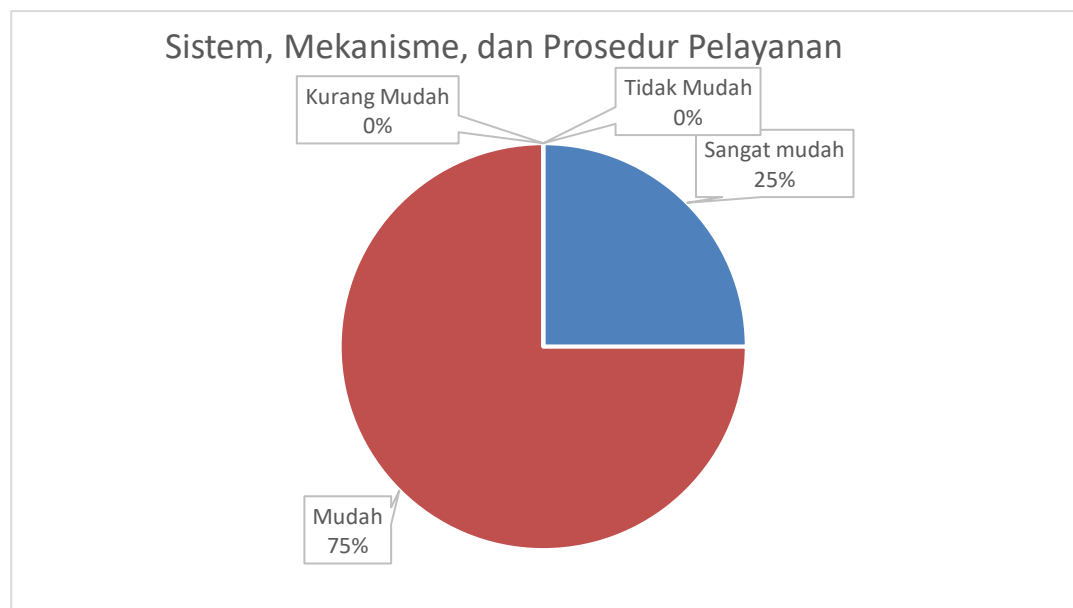
Gambar 4.1 Grafik Jawaban Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kesesuaian Persyaratan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 46% dengan jawaban sesuai dan 54% dengan jawaban sangat sesuai.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.5 Kemudahan Prosedur Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	75	75.0	75.0	75.0
	Sangat Mudah	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



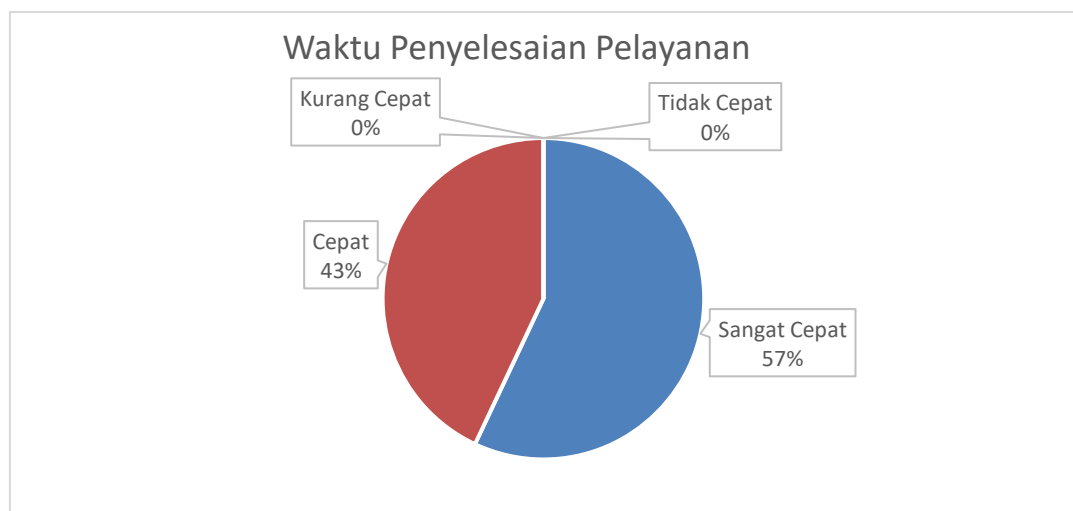
Gambar 4.2 Grafik Jawaban Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 75% dengan jawaban mudah dan 25% dengan jawaban sangat mudah.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Tabel 4.6 Kecepatan Pelayanan

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



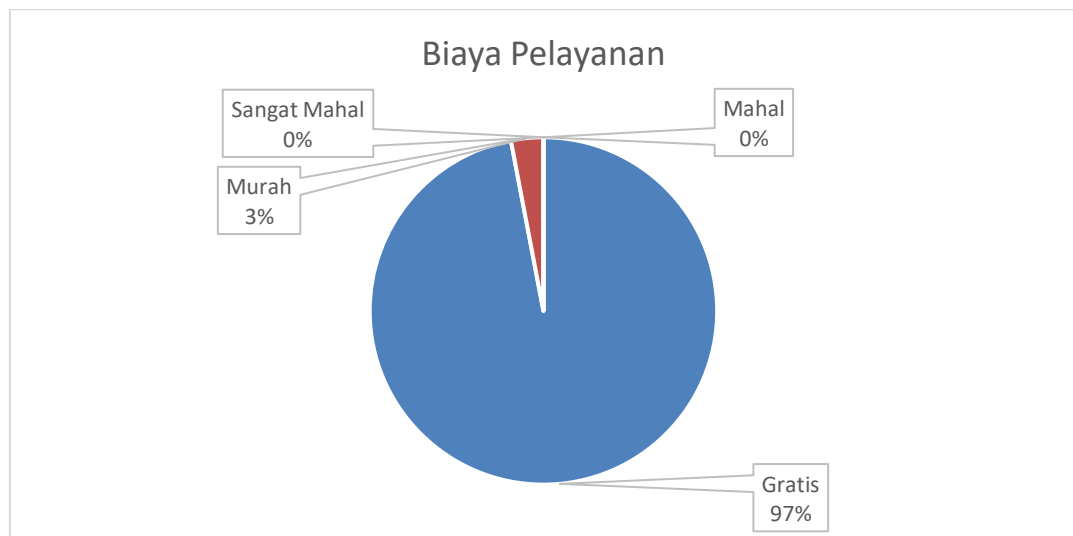
Gambar 4.3 Grafik Jawaban Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kecepatan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 43% dengan jawaban cepat dan 57% dengan jawaban sangat cepat.

d. Biaya atau Tarif Pelayanan

Tabel 4.7 Kewajaran Biaya Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Murah	3	3.0	3.0	3.0
	Gratis	97	97.0	97.0	97.0
	Total	100	100.0	100.0	

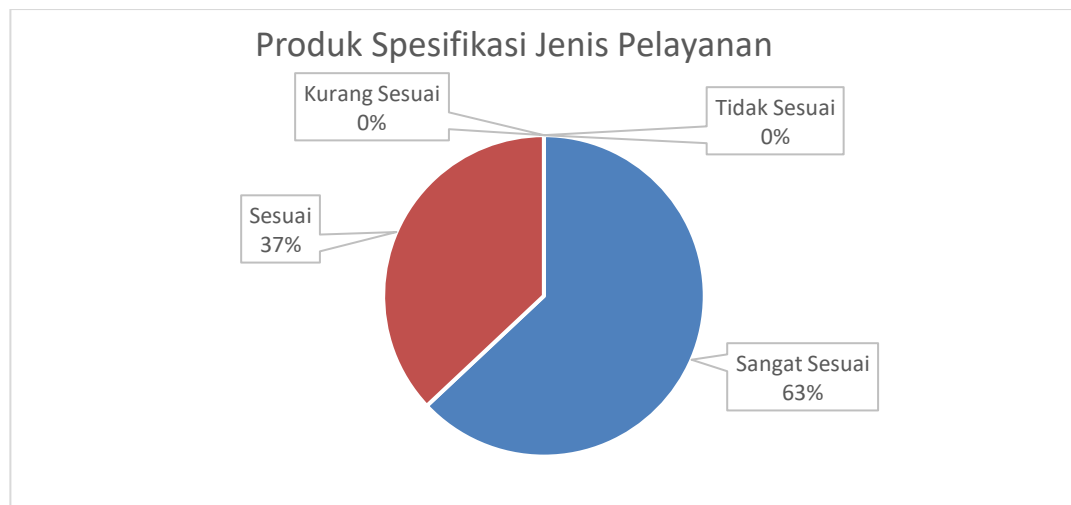


Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kewajaran Biaya Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 97% dengan jawaban tanpa biaya (gratis) dan 3% dengan jawaban murah.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 4.8 Kesesuaian Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	0	0.0	0.0	0.0
	Sesuai	37	37.0	37.0	37.0
	Sangat Sesuai	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



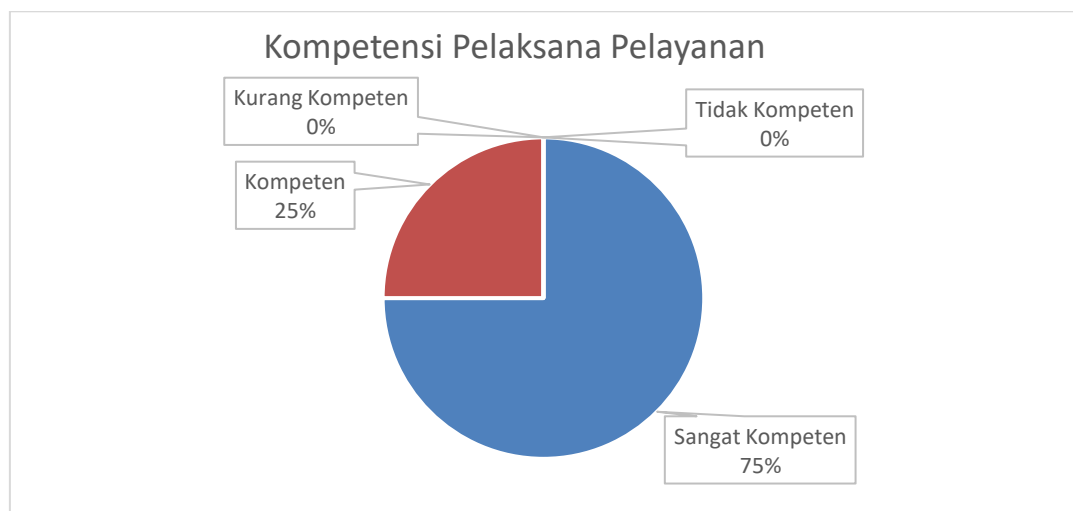
Gambar 4.4 Grafik Jawaban Kesesuaian Jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kesesuaian Jenis Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai cumulative percent berada di angka 37% dengan jawaban sesuai dan 63% dengan jawaban sangat sesuai.

f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Tabel 4.9 Kompetensi Petugas Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kompeten	25	25.0	25.0	25.0
Sangat Kompeten	75	75.0	75.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



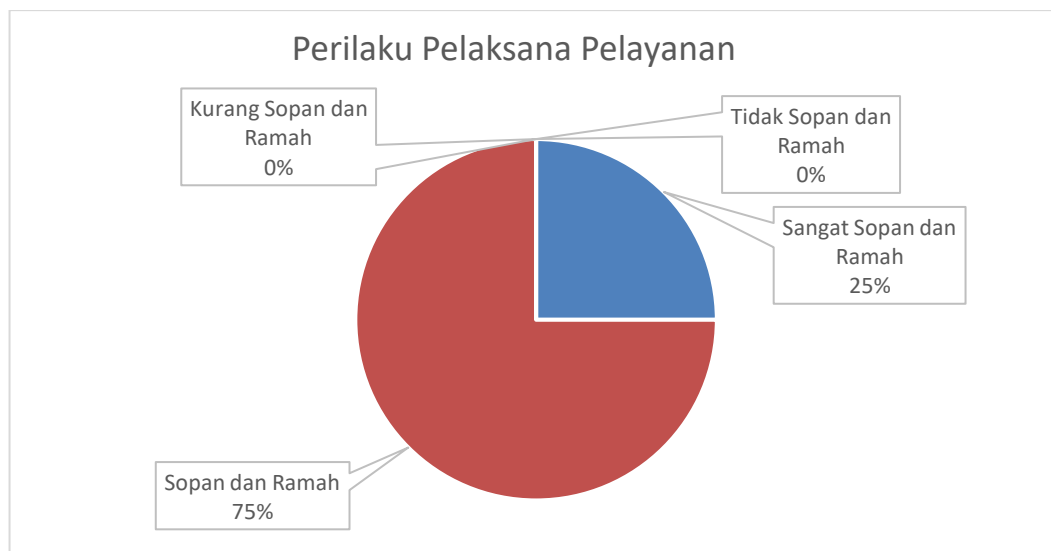
Gambar 4.5 Grafik Jawaban Kemampuan Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kemampuan Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 25% dengan jawaban Kompeten dan 75% dengan jawaban sangat kompeten.

g. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Tabel 4.10 Sikap Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sopan dan Ramah	75	75.0	75.0	75.0
	Sangat Sopan dan Ramah	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



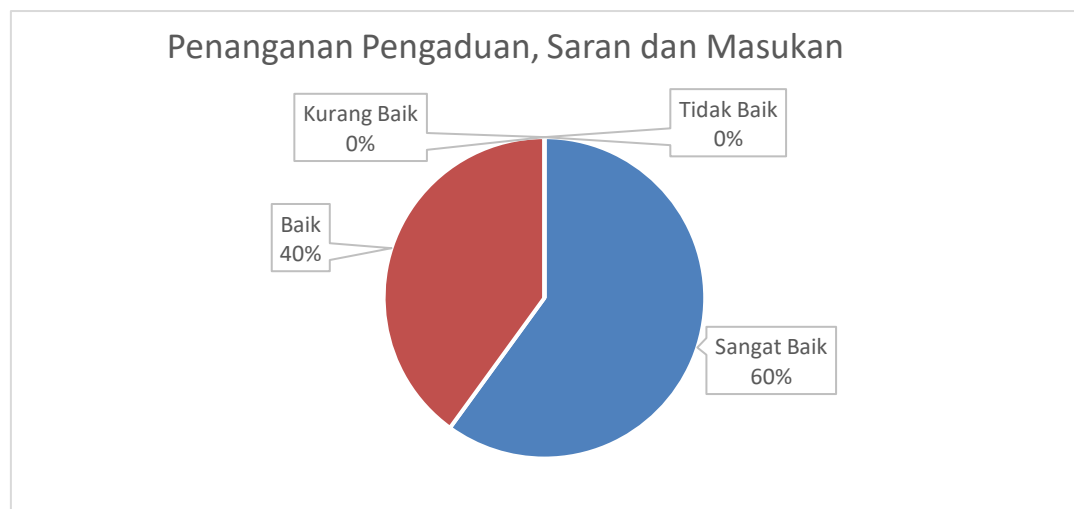
Gambar 4.6 Grafik Jawaban Sikap Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Sikap Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 75% dengan jawaban sopan/ramah dan 25% dengan jawaban sangat sopan/ramah.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Tabel 4.11 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	40	40.0	40.0	40.0
	Sangat Baik	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



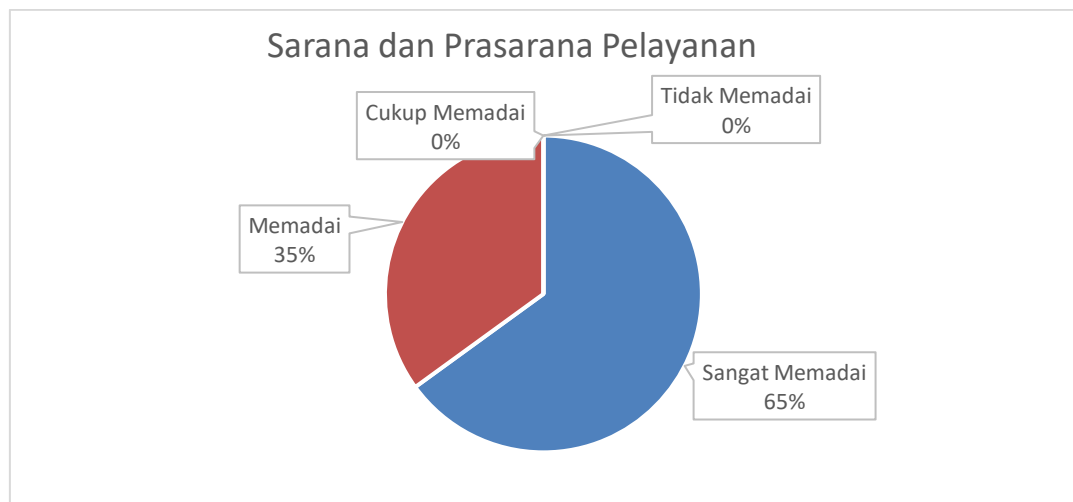
Gambar 4.7 Grafik Jawaban Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 40% dengan jawaban Baik, dan 60% dengan jawaban sangat baik.

i. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Tabel 4.12 Sarana dan Prasarana Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Memadai	35	35.0	35.0	35.0
	Sangat Memadai	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4. 8 Grafik Jawaban Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 35% dengan jawaban Memadai dan 65% dengan jawaban Sangat Memadai.

4. 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 :

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

a. Indeks Persyaratan Pelayanan

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

$$\begin{aligned}\text{Indeks Bulan Januari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{127}{35} \times 1 \\ &= 3,62 \\ \text{Indeks Bulan Februari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{116}{33} \times 1 \\ &= 3,51 \\ \text{Indeks Bulan Maret} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{111}{32} \times 1 \\ &= 3,46 \\ \text{Indeks Total Q1} &= \frac{\text{Indeks Januari} + \text{Indeks Februari} + \text{Indeks Maret}}{3} \\ &= \frac{3,62 + 3,51 + 3,46}{3} \\ &= 3,53\end{aligned}$$

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:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\ &= 3,53 \times 25 \\ &= 88,25 \end{aligned}$$

Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2026 adalah 88,25. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Persyaratan Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Persyaratan Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.13 Rekapitulasi Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan

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

Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Persyaratan Pelayanan) adalah 88,25 menunjukkan nilai interval Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah 3,53. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Persyaratan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 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:

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Januari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{116}{35} \times 1 \\ &= 3,31 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Februari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{106}{33} \times 1 \\ &= 3,21 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Maret} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{103}{32} \times 1 \\ &= 3,21 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Total Q2} &= \frac{\text{Indeks Januari} + \text{Indeks Februari} + \text{Indeks Maret}}{3} \\ &= \frac{3,31 + 3,21 + 3,21}{3} \\ &= 3,24 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\ &= 3,24 \times 25 \\ &= 81 \end{aligned}$$

Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah 81. 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 81 menunjukkan nilai interval Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah 3,24. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 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:

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Januari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{134}{35} \times 1 \\ &= 3,82 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Februari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{113}{33} \times 1 \\ &= 3,42 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Maret} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{110}{32} \times 1 \\ &= 3,43 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Total Q3} &= \frac{\text{Indeks Januari} + \text{Indeks Februari} + \text{Indeks Maret}}{3} \\ &= \frac{3,82 + 3,42 + 3,43}{3} \\ &= 3,56 \end{aligned}$$

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

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

Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah 89. 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 89 menunjukkan nilai interval Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah 3,56. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 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:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks Bulan Januari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{138}{35} \times 1 \\
 &= 3,94
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks Bulan Februari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{131}{33} \times 1 \\
 &= 3,96
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks Bulan Maret} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{128}{32} \times 1 \\
 &= 4
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks Total Q4} &= \frac{\text{Indeks Januari} + \text{Indeks Februari} + \text{Indeks Maret}}{3} \\
 &= \frac{3,94 + 3,96 + 4}{3} \\
 &= 3,96
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{Indeks Total} \times 25 \\
 &= 3,96 \times 25 \\
 &= 99
 \end{aligned}$$

Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah 99. 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 99 menunjukkan nilai interval Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah 3,96. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 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:

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Januari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{129}{35} \times 1 \\ &= 3,68 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Februari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{119}{33} \times 1 \\ &= 3,60 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Maret} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{115}{32} \times 1 \\ &= 3,59 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Total Q5} &= \frac{\text{Indeks Januari} + \text{Indeks Februari} + \text{Indeks Maret}}{3} \\ &= \frac{3,68 + 3,60 + 3,59}{3} \\ &= 3,62 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{Indeks Total} \times 25 \\ &= 3,62 \times 25 \\ &= 90,5 \end{aligned}$$

Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2026 adalah 90,5. 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 90,5 menunjukkan nilai interval Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah 3,62. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 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:

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Januari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{134}{35} \times 1 \\ &= 3,82 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Februari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{121}{33} \times 1 \\ &= 3,66 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Maret} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{120}{32} \times 1 \\ &= 3,75 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Total Q6} &= \frac{\text{Indeks Januari} + \text{Indeks Februari} + \text{Indeks Maret}}{3} \\ &= \frac{3,82 + 3,66 + 3,75}{3} = 3,74 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi 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:

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

Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah 93,5. 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 93,5 menunjukkan nilai interval Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah 3,74. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 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:

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Januari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{116}{35} \times 1 \\ &= 3,31 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Februari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{108}{33} \times 1 \\ &= 3,27 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Maret} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{101}{32} \times 1 \\ &= 3,15 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Total Q7} &= \frac{\text{Indeks Januari} + \text{Indeks Februari} + \text{Indeks Maret}}{3} \\ &= \frac{3,31 + 3,27 + 3,15}{3} \\ &= 3,24 \end{aligned}$$

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:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{Indeks Total} \times 25 \\ &= 3,24 \times 25 \\ &= 81 \end{aligned}$$

Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah 81,08. 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 81 menunjukkan nilai interval Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan Tahun 2026 adalah 3,24. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 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:

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Januari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{128}{35} \times 1 \\ &= 3,65 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Februari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{119}{33} \times 1 \\ &= 3,60 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Maret} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{113}{32} \times 1 \\ &= 3,53 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indek Total Q8} &= \frac{\text{Indeks Januari} + \text{Indeks Februari} + \text{Indeks Maret}}{3} \\ &= \frac{3,65 + 3,60 + 3,53}{3} \\ &= 3,59 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{Indeks Total} \times 25 \\ &= 3,59 \times 25 \\ &= 89,83 \end{aligned}$$

Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah 89,83. 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 89,83 menunjukkan nilai interval Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah 3,59. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 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:

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Januari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{130}{35} \times 1 \\ &= 3,71 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Februari} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{116}{33} \times 1 \\ &= 3,51 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Bulan Maret} &= \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{119}{32} \times 1 \\ &= 3,71 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Total Q9} &= \text{Indeks Januari} + \text{Indeks Februari} + \text{Indeks Maret} \\ &= \frac{3,71 + 3,51 + 3,71}{3} \\ &= 3,64 \end{aligned}$$

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:

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

Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah 91. 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 91 menunjukkan nilai interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah 3,64. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pusdatin Kementerian Pertahanan TW I Tahun 2026 adalah **A** atau berpredikat “**SANGAT BAIK**”.

BAB V

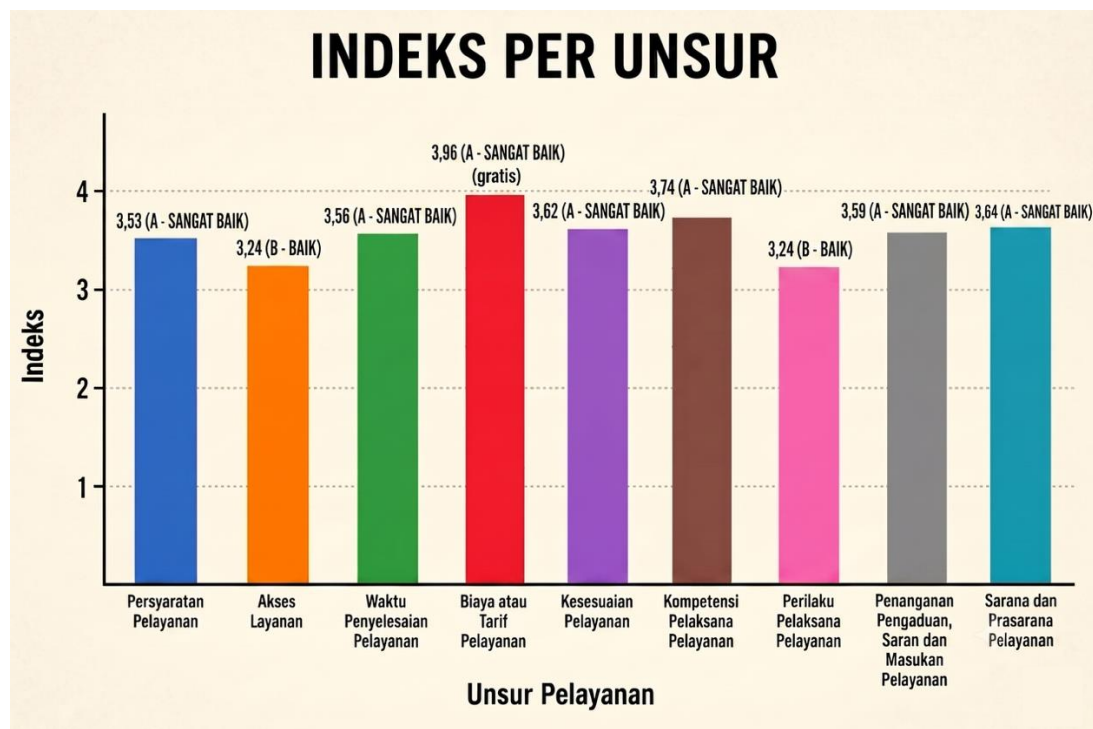
KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pusdatin Kementerian Pertahanan Kemhan RI Tahun 2026 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Pusdatin Kementerian Pertahanan telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 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 2026 dipersepsikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**, Hal ini terlihat Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah **3,54**.
- c. Berdasarkan hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat di masing-masing unsur yang dimiliki adalah
 - 1) Indeks Persyaratan Pelayanan berada di angka **3,53** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
 - 2) Indeks Akses Layanan berada di angka **3,24** dikategorikan **B** atau Berpredikat **“BAIK”**.
 - 3) Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan berada di angka **3,56** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
 - 4) Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan berada di angka **3,96** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**, tidak ada biaya (gratis).
 - 5) Indeks Kesesuaian Pelayanan berada di angka **3,62** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
 - 6) Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan berada di angka **3,74** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

- 7) Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan berada di angka **3,24** dikategorikan **B** atau berpredikat **“BAIK”**.
- 8) Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan berada di angka **3,59** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
- 9) Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan berada di angka **3,64** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

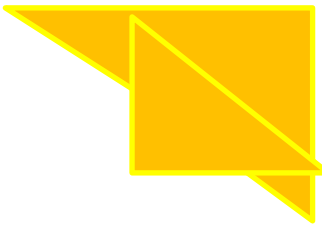


Gambar 5. 1 Grafik Indeks per Unsur

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. Kualitas pelayanan yang telah memperoleh kategori “Sangat Baik” perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan, khususnya pada unsur Biaya atau Tarif Pelayanan dengan indeks 3,96, Kompetensi Pelaksana Pelayanan dengan indeks 3,74, Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan indeks 3,64, Kesesuaian Pelayanan dengan indeks 3,62, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan dengan indeks 3,59, serta Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan indeks 3,56. Capaian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar unsur pelayanan telah dinilai positif oleh pengguna layanan.
- b. Unsur Akses Layanan dan Perilaku Pelaksana Pelayanan masih perlu mendapatkan perhatian khusus karena memperoleh nilai relatif paling rendah, masing-masing sebesar 3,24 dan 3,24 dengan kategori “Baik”. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan melalui penyempurnaan sistem layanan, optimalisasi media informasi, kemudahan akses terhadap kanal layanan, serta pembinaan kepada petugas pelayanan agar mampu memberikan layanan yang lebih responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.
- c. Unsur Persyaratan Pelayanan dengan indeks 3,53 juga perlu terus ditingkatkan, meskipun telah berada pada kategori “Sangat Baik”. Penyempurnaan dapat dilakukan dengan menyederhanakan persyaratan, memperjelas informasi dokumen yang dibutuhkan, serta memastikan seluruh ketentuan layanan mudah dipahami oleh pengguna sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan tidak menimbulkan kebingungan.
- d. Sarana dan prasarana pelayanan yang telah memperoleh indeks 3,64 dengan kategori “Sangat Baik” perlu terus dievaluasi secara berkala agar kualitasnya tetap terjaga. Evaluasi tersebut penting untuk memastikan fasilitas layanan, perangkat pendukung, media informasi, dan lingkungan pelayanan mampu memberikan



kenyamanan, kemudahan, serta kepuasan yang lebih baik bagi pengguna layanan di lingkungan Pusdatin Kemhan.

- e. Petugas pelayanan perlu terus didorong untuk memberikan pelayanan yang profesional, ramah, cepat, tepat, transparan, mudah dipahami, dan tidak diskriminatif. Di sisi lain, pengguna layanan juga diharapkan turut mendukung kelancaran proses pelayanan dengan memenuhi persyaratan, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, serta memanfaatkan kanal pengaduan, saran, dan masukan apabila menemukan kendala dalam proses pelayanan.
- f. Untuk meningkatkan akurasi dan kualitas analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada periode berikutnya, pengumpulan dan pengolahan data kuesioner disarankan dilakukan secara berkala setiap bulan. Dengan tersedianya data bulanan, perkembangan indeks setiap unsur pelayanan dapat dipantau secara lebih komprehensif, sehingga unit kerja lebih mudah mengidentifikasi unsur yang mengalami penurunan, mempertahankan unsur yang sudah unggul, dan menyusun langkah perbaikan yang lebih tepat sasaran.

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, 1 April 2026

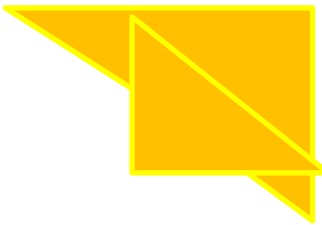
Kepala Pusat Data dan Informasi,

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

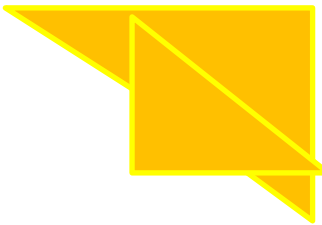
LAMPIRAN

Data Survei Kepuasan Masyarakat Pusdatin Kemhan Bulan Januari-Maret tahun 2026

BULAN JANUARI								
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
4	3	3	4	3	4	3	3	3
4	3	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	4	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	3	4
4	3	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	3	3
4	3	4	4	4	3	3	4	3
3	3	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	3	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	3
3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	4	3
3	3	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	3	4	4
3	3	4	4	4	4	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	4	3	4	3	3	4
4	3	4	4	4	4	3	3	4
4	3	4	3	3	4	3	4	4



BULAN FEBRUARI								
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
4	3	4	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	3	4
4	3	4	4	4	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	4	3
4	3	4	4	3	4	3	3	4
4	3	3	4	3	4	3	4	3
3	3	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	3	3	4	3
3	3	3	4	3	4	3	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	4	4	4	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	4	4	3	3	4	4
3	3	3	4	4	4	3	3	3
4	3	3	4	3	4	3	4	3
3	3	3	4	4	4	3	4	3
4	3	3	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	3	4



BULAN MARET								
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
3	3	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	4	3	4	3	4	4
4	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	3	4	3	4	4
3	3	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	4	4	3	3	4
3	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	3	4	3
4	3	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4	3	4	3
3	3	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	4	4	4	3	3	4
4	3	3	4	3	3	3	4	4
4	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	3	4	4	3	3
3	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	3	4	3	3	4
3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	4	4	4	3	4	4



Pusat Data dan Informasi

Section 1 of 2

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN PUBLIK PUSDATIN KEMHAN RI TAHUN 2026

Survei ini bertujuan untuk mengetahui penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pusdatin Kemhan RI 2026. 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

Nomor Telepon *

Jawaban Anda

Domisili *

Jawaban Anda

Berikutnya

Kosongkan formulir

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 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 *

Jawaban Anda

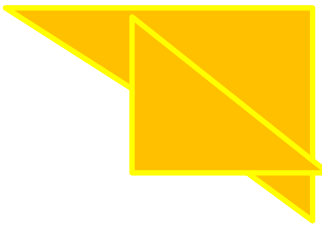
[Kembali](#)

[Kirim](#)

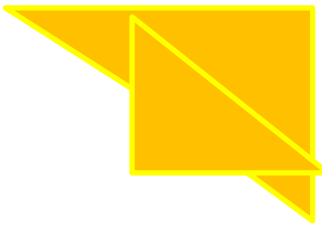
[Kosongkan formulir](#)

Daftar Responden Survei Pelayanan 2026

No	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	No HP
1	M alifa	Perempuan	S1	08996968*****
2	Ratri	Perempuan	S1	6281292*****
3	Via Fauziah Opsyan	Perempuan	S1	6285893*****
4	anis Susilowati	Perempuan	S1	6285717*****
5	Tri W	Perempuan	S1	6281286*****
6	ayu rahmawati	Perempuan	D1/D2/D3	6282213*****
7	Helvy Safrinda	Perempuan	S2	6282114*****
8	Deny Kusumaraya	Laki - laki	S2	6281322*****
9	Pulung Juliaji	Laki - laki	S1	08568867*****
10	Annisa Nurul Putri	Perempuan	S1	6289560*****
11	Falih Errahman	Laki - laki	S1	08516129*****
12	Rizky	Laki - laki	S2	6287880*****
13	venny	Perempuan	S1	6285397*****
14	Anggi Mulyani	Perempuan	S1	6289533*****
15	Faizal	Laki - laki	S1	08221889*****
16	Huzaifah Hidayat S.T.	Laki - laki	S1	08138489*****
17	Sinta Nur Zafirah	Perempuan	S1	6289601*****
18	Bam AS	Laki - laki	SMA	6281384*****
19	Dwita Helinia	Perempuan	S1	08122345*****
20	Suharti	Perempuan	D1/D2/D3	6281286*****
21	Rizki R Fauzi	Laki - laki	D1/D2/D3	6289605*****
22	Syaiful	Laki - laki	S1	6281210*****
23	Gita Andhani	Perempuan	S1	6281932*****
24	Juli Yandi Rahman	Laki - laki	S1	6281348*****
25	OKTA HARISTI TARIGAN	Perempuan	D1/D2/D3	08139643*****



26	Hasna	Perempuan	S1	08518315*****
27	Ilham Kamal	Laki - laki	S2	6289733*****
28	Kirana A	Perempuan	S1	6287780*****
29	Ida Ayu Iswari P	Perempuan	S1	6281218*****
30	Denny S	Perempuan	S1	6285893*****
31	Arif Setiawan	Laki - laki	S1	6281390*****
32	Thia Karmila	Perempuan	S2	6281294*****
33	Elvi Zulfia	Perempuan	S1	08121313*****
34	Afif Saefullah	Laki - laki	S1	6289830*****
35	Muhammad Agra	Laki - laki	S1	08773007*****
36	Abdurrahman	Laki - laki	S2	6282254*****
37	Dian	Laki - laki	S1	6282261*****
38	Widya Citra	Perempuan	S1	6282366*****
39	Eko	Laki - laki	S1	08131531*****
40	Nur Fitri Kholifah, S.Kom	Perempuan	S1	08569533*****
41	Arnold A.P	Laki - laki	S1	6289694*****
42	Fitrian P	Laki - laki	S1	08787528*****
43	Galih	Laki - laki	S1	08157822*****
44	Kholifah Rahmawati	Perempuan	S1	6282298*****
45	Firdaus Syafri, S.Kom	Laki - laki	S1	08129356*****
46	Ela Meliya Nur Azizah	Perempuan	S1	08122293*****
47	Alamsyah	Laki - laki	S1	08588608*****
48	Martina Mery Yohanna L	Perempuan	S1	08139829*****
49	Ahmad Nugroho	Laki - laki	S1	6282121*****
50	Dwi Utami	Perempuan	S1	08129472*****
51	Agung C Nugroho	Laki - laki	S1	6285702*****
52	Alfian Puji N	Laki - laki	S1	6285719*****



53	Lita M	Perempuan	S1	6289602*****
54	Ryan wp	Laki - laki	S1	6285710*****
55	Soli A.	Perempuan	S1	6287766*****
56	Alya Shafira	Perempuan	S1	6285155*****
57	Revi Aprilia Maharani	Perempuan	S1	6281377*****
58	Syaiful Ade Marfian	Laki - laki	S1	6281210*****
59	Maulana Malik Ibrahim	Laki - laki	S2	08190863*****
60	Rosma	Perempuan	S1	6281212*****
61	Syifa	Perempuan	S1	6281914*****
62	Ni Made Claudia	Perempuan	S1	08512131*****
63	windy	Perempuan	S1	6285770*****
64	Ari Firmansyah	Laki - laki	S1	6281399*****
65	DINI RAHMAWATI SAFITRI	Perempuan	S1	08969400*****
66	Marah alam	Laki - laki	S2	08129408*****
67	Rizqi Afdhani	Laki - laki	S2	6285274*****
68	Meilinda Putri	Perempuan	S1	08538192*****
69	Angga FM	Laki - laki	S1	6281296*****
70	Mohammad Randy Amin	Laki - laki	S1	08214157*****
71	Andre S	Laki - laki	S1	6281370*****
72	Sri Manis Legi Ananta	Perempuan	S1	6281329*****
73	Aditya	Laki - laki	S1	6285124*****
74	P.Jiwantoro	Laki - laki	S1	08161824*****
75	Anwar Widodo	Laki - laki	S1	6281294*****
76	Ana Fitriana	Perempuan	S1	6281112*****
77	Ilyasa Pahlevi	Laki - laki	S1	6285179*****
78	Dimas Aminardi	Laki - laki	D1/D2/D3	6285811*****
79	Desi Noor H	Perempuan	S1	6289510*****

80	M.Zuhri	Laki - laki	D1/D2/D3	6288299*****
81	Anhar Fitriana, S.E	Perempuan	S1	6281112*****
82	Balqis Y	Perempuan	S1	6283198*****
83	yeni	Perempuan	S1	6281118*****
84	Kausa Prima Putri S.	Perempuan	S1	6282286*****
85	Abdul	Laki - laki	S1	08572582*****
86	Nur Laila Safitri	Perempuan	D1/D2/D3	08523618*****
87	kurniadi	Laki - laki	S1	6281286*****
88	Aprila Saputro	Laki - laki	S1	6285920*****
89	RAHMAWATI	Perempuan	S1	08969400*****
90	Satiti	Perempuan	S1	08953308*****
91	Manidya	Laki - laki	S1	08118168*****
92	Eva H	Perempuan	S1	08531907*****
93	Hendryck Siahaan	Laki - laki	S2	6289512*****
94	Sri Hartati	Perempuan	SMA	6281210*****
95	Kati	Perempuan	S1	6281282*****
96	Ardiansyah	Laki - laki	S1	6287747*****
97	Rina	Perempuan	S1	6281210*****
98	Yuliana S	Perempuan	S1	6287882*****
99	Ferlya M Yusuf	Perempuan	S1	08382858*****
100	Felicia	Perempuan	S1	08512120*****

Jakarta, 1 April 2026
Kepala Pusat Data Dan Informasi



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