

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TAHUN 2020**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 pada Unit Penyelenggara Layanan Publik di lingkungan Kementerian Pertahanan Republik Indonesia yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Layanan Publik di lingkungan Kemhan selama tahun 2020.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan Publik di lingkungan Kemhan RI. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Maret sampai dengan Juli 2020. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Kemhan RI.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Kepala Biro Hubungan Masyarakat,



I.E Djoko Purwanto, S.E., M.M  
Brigadir Jenderal TNI

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Kata Pengantar</b> .....	i
<b>Daftar Isi</b> .....	ii
<b>Daftar Tabel</b> .....	v
<b>Daftar Gambar</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1. Latar Belakang Masalah .....	1
2. Tujuan .....	2
3. Sasaran .....	3
4. Prinsip .....	3
5. Ruang Lingkup .....	4
a. Metode Survei .....	4
b. Pelaksanaan dan Teknik Survei .....	4
c. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
7. Manfaat .....	7
8. Pengertian Umum .....	8
<b>BAB II METODE SURVEI</b>	
1. Pendahuluan .....	10
2. Metode Penelitian Survei .....	11
3. Periode Survei .....	11
<b>BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI</b>	
1. Pelaksanaan .....	15
a. Pelaksana Survei .....	15
b. Tahapan Survei .....	15
c. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat .....	16

2. Penyusunan Laporan .....	16
- Materi Pokok Laporan SKM .....	16

#### **BAB IV HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN**

1. Analisis Data .....	18
2. Hasil Survei .....	18
a. Persyaratan Pelayanan .....	18
b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan .....	19
c. Waktu Penyelesaian Pelayanan .....	19
d. Biaya atau Tarif Pelayanan .....	20
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	20
f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan .....	20
g. Perilaku Pelaksana Pelayanan .....	21
h. Sarana dan Prasarana Pelayanan .....	22
i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam .....	22
Pelayanan.....	21
j. Keamanan Pelayanan .....	23
3. Pembahasan .....	23

#### **BAB V LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Persiapan Survei .....	24
a. Penetapan Pelaksana .....	24
b. Penyiapan Bahan Survei.....	24
2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data .....	28
a. Penetapan Jumlah Responden.....	28
b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	28
c. Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	29
d. Unit Independen .....	29
e. Saran dan Perbaikan .....	29
f. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	29

	g. Keterbatasan Penelitian.....	29
<b>BAB VI</b>	<b>LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA</b>	
	1. Bobot Nilai .....	30
	2. Pengolahan Data Survei .....	30
	3. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	31
	4. Penyusunan Jadwal .....	31
<b>BAB VII</b>	<b>ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT</b>	
	1. Umum .....	32
	a. Persyaratan Pelayanan .....	33
	b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan .....	34
	c. Waktu Penyelesaian Pelayanan .....	34
	d. Biaya atau Tarif Pelayanan .....	35
	e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	36
	f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan .....	37
	g. Perilaku Pelaksana Pelayanan .....	38
	h. Sarana dan Prasarana Pelayanan .....	39
	i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan .....	40
	j. Keamanan Pelayanan .....	42
	2. Tindak Lanjut .....	43
<b>BAB VIII</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	1. Kesimpulan .....	44
	2. Saran .....	45
<b>BAB IX</b>	<b>PENUTUP</b>	
	Penutup .....	46

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Penentuan Sampel <i>Morgan dan Krejcie</i> ..... 13
Tabel 2	Bobot Nilai ..... 14
Tabel 3	Rekapitulasi Nilai SKM ..... 14
Tabel 4	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan ..... 18
Tabel 5	Kemudahan Prosedur Pelayanan ..... 19
Tabel 6	Kecepatan Pelayanan ..... 19
Tabel 7	Kewajaran Biaya Pelayanan ..... 20
Tabel 8	Kesesuaian Hasil Pelayanan ..... 20
Tabel 9	Kemampuan Petugas Pelayanan ..... 20
Tabel 10	Sikap Petugas Pelayanan ..... 21
Tabel 11	Sarana dan Prasarana Pelayanan ..... 21
Tabel 12	Penanganan terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan ..... 22
Tabel 13	Keamanan Pelayanan ..... 23

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Responden Berdasarkan Umur .....	25
Gambar 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	25
Gambar 3 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	26
Gambar 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	26
Gambar 5 Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner

Lampiran 2 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat



# 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 masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

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

pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan 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 Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kementerian Pertahanan salah satu kementerian yang telah melaksanakan pelayanan publik terutama dalam bidang informasi pertahanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik bidang pertahanan yang tepat. Untuk mengukur hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Satker/Subsatker yang melaksanakan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Biro Humas Setjen Kemhan sebagai *leading sector* memberikan kuesioner kepada masyarakat untuk diisi melalui Satker/Subsatker yang melaksanakan pelayanan publik (Ditjen Strahan, Ditjen Pothan, Pusrehab dan Biro Humas Setjen Kemhan).

## **2. Tujuan**

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagaimana:

- a. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kementerian Pertahanan sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.

- b. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kementerian Pertahanan, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Satker/Subsatker yang melaksanakan pelayanan publik, dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **3. Sasaran**

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di bidang Pertahanan Negara.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik tentang Pertahanan Negara.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Pertahanan Negara.

### **4. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Transparan. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. Partisipatif. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

- e. Keadilan. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f. Netralitas. Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## **5. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada peraturan ini meliputi:

### **a. Metode Survei**

Dalam survei ini, kuesioner yang masuk akan diolah dalam data SPSS versi 23 untuk mendapat hasil nilai korelasi. Nilai survei kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang dikaji dari 10 (sepuluh) butir pertanyaan.

### **b. Pelaksanaan dan Teknik Survei**

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

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- 1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;

- 3) Kuesioner elektronik (internet);
- 4) Diskusi kelompok terfokus;
- 5) Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

**c. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**

- 1) Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- 4) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 5) Langkah-langkah Pengolahan Data.
- 6) Pemantauan.
- 7) Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat.
- 8) Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

**6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

- a. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu Penyelesaian** 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 dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 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 oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan 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 (usaha pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dan sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- j. **Keamanan**. Dalam arti proses disini adalah pelaksanaan pelayanan maupun mutu kualitas pelayanan publik dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat. Mutu kualitas pelaksanaan pelayanan publik dicontohkan dengan produk pelayanan administrasi (dokumen, surat, kartu, gambar atau lainnya) dapat diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahan serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat yang menerima pelayanan.

## MODEL KONSEPTUAL (INDIKATOR)



### 7. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik bidang pertahanan negara;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat atas informasi bidang pertahanan negara;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkata kinerja pelayanan;
- f. Dan bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit khususnya bidang pertahanan negara.

## **8. Pengertian Umum**

Dalam pengertian ini dimaksud dengan:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik bidang pertahanan negara.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM 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 SKM adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang pertahanan negara.
- 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 univeristas/perguruan tinggi.



- g. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- h. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik bidang pertahanan negara.
- i. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik bidang pertahanan negara.
- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan bidang pertahanan negara.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan. Disini Kemhan menetapkan responden sebanyak 110 yang dibagikan kepada Satker/Subsatker yang memiliki pelayanan publik untuk dibagikan kepada publik/masyarakat.
- l. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- m. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- n. Instansi pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Daerah termasuk BUMN/BUMD/ dan BHMN.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **1. Pendahuluan**

Seiring berkembangnya zaman, permasalahan demi permasalahan diberbagai bidang semakin kompleks, sehingga diperlukan suatu cara untuk memecahkan masalah tersebut untuk berbagai kepentingan. Penelitian merupakan salah satu cara untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut. Penelitian adalah suatu proses untuk mencapai (secara sistematis dan didukung oleh data) jawaban terhadap suatu pertanyaan, penyelesaian terhadap permasalahan, atau pemahaman yang dalam terhadap suatu fenomena.

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. Menurut Kerlinger seperti yang telah dikutip oleh Ridwan:

**“Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”.**

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 Pemakalah akan menjelaskan tentang penelitian survei ini, untuk memberikan gambaran kepada khalayak ramai tentang apa itu penelitian survei, ciri penelitian survei, karakteristik dalam penelitian survei, serta jenisnya.

## **2. Metode Penelitian Survei**

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

Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik. Dalam hal ini Kemhan telah membuat dan menyebarkan kuesioner melalui Satker/Subsatker yang memiliki pelayanan publik khususnya bidang pertahanan negara kepada masyarakat. Kuesioner ini sudah sesuai dengan aturan Menpan RB yang telah diturunkan dari sembilan unsur SKM sebagai indikator.

## **3. Periode Survei**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

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

Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 150 orang. Dalam hal ini, Kemhan telah menentukan jumlah sampel sebanyak 108 orang responden dengan menggunakan teknik penentuan sample berdasarkan pendapat Morgan dan Krejcie (1970), yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie**

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber: Morgan and Krejcie (1970)

**Tabel 2**  
**Bobot Nilai**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Poin</b>
1	SS : Sangat Setuju	(4)
2	S : Setuju	(3)
3	TS : Tidak Setuju	(2)
4	STS : Sangat Tidak Setuju	(1)

**Tabel 3**  
**Rekapitulasi Nilai SKM**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Konversi</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **1. Pelaksanaan**

##### **a. Pelaksana Survei**

- 1) 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 Biro Humas Setjen Kemhan sebagai *leading sector* pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.
- 2) 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 Biro Humas telah membentuk tim untuk menyusun laporan SKM.

##### **b. Tahapan Survei**

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

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini Kemhan telah melaksanakan SKM sesuai dengan metode dan teknik yang sudah diatur oleh Menpan RB.

### **c. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- 1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- 3) Kuesioner elektronik (*e-survei*);
- 4) Diskusi kelompok terfokus;
- 5) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Dalam hal ini Kemhan telah menyebarkan kuesioner melalui Satker/Subsatker yang memiliki pelayanan publik untuk diberikan dan diisi oleh masyarakat (pengguna). Kuesioner akan kembali kepada Biro Humas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

## **2. 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.

### **a. Materi Pokok Laporan SKM**

Materi pokok dalam pelaporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode SKM, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan SKM.
  - (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 Bab 1).



- (b) Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri (terlampir Bab 1).
  - (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 bab II).
  - (d) Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM (lampiran).
  - (e) Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei (lampiran).
- 2) 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 2 tahun sebelumnya.
- 3) 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 SURVEI DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Data

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada 108 orang responden. Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan; serta keamanan pelayanan.

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), pekerjaan (PNS, TNI/POLRI, Mahasiswa, Swasta, Wiraswasta, Wartawan, dan Lain-lain), serta jenis layanan (Permohonan Informasi Pertahanan, Pelaksanaan Wawancara/Peliputan, Pengurusan Surat/Pembuatan Ijin, Konsultasi, dan Pelayanan Kesehatan).

### 2. Hasil Survei

Berikut adalah hasil uji frekuensi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Kemhan sebagai berikut:

#### a. Persyaratan Pelayanan

**Tabel 4  
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	,9	,9	,9
Setuju	92	85,2	85,2	86,1
Sangat Setuju	15	13,9	13,9	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator persyaratan pelayanan seperti terlihat pada tabel 4 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 86,1% dengan jawaban setuju dan angka 0,9% dengan jawaban tidak setuju.

**b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan**

**Tabel 5**  
**Kemudahan Prosedur Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	4,6	4,6	4,6
Setuju	97	89,8	89,8	94,4
Sangat Setuju	6	5,6	5,6	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kemudahan prosedur pelayanan seperti terlihat pada tabel 5 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 94,4% dengan jawaban setuju dan angka 4,6% dengan jawaban tidak setuju.

**c. Waktu Penyelesaian Pelayanan**

**Tabel 6**  
**Kecepatan Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	,9	,9	,9
Tidak Setuju	6	5,6	5,6	6,5
Setuju	85	78,7	78,7	85,2
Sangat Setuju	16	14,8	14,8	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kecepatan pelayanan seperti terlihat pada tabel 6 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 85,2% pada jawaban setuju, angka 6,5% pada jawaban tidak setuju dan angka 0,9% dengan jawaban sangat tidak setuju.

**d. Biaya atau Tarif Pelayanan**

**Tabel 7**  
**Kewajaran Biaya Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	,9	,9	,9
Setuju	99	91,7	91,7	92,6
Sangat Setuju	8	7,4	7,4	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kewajaran biaya pelayanan seperti terlihat pada tabel 7 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 92,6% pada jawaban setuju dan angka 0,9% dengan jawaban tidak setuju.

**e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

**Tabel 8**  
**Kesesuaian Hasil Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	1,9	1,9	1,9
Setuju	101	93,5	93,5	95,4
Sangat Setuju	5	4,6	4,6	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kesesuaian hasil pelayanan seperti terlihat pada tabel 8 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 95,4% pada jawaban setuju dan angka 1,9% dengan jawaban tidak setuju.

f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

**Tabel 9**  
**Kemampuan Petugas Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	2,8	2,8	2,8
Setuju	95	88,0	88,0	90,7
Sangat Setuju	10	9,3	9,3	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kemampuan petugas pelayanan seperti terlihat pada tabel 9 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 90,7% pada jawaban setuju dan angka 2,8% dengan jawaban tidak setuju.

g. Perilaku Pelaksana Pelayanan

**Tabel 10**  
**Sikap Petugas Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	86	79,6	79,6	79,6
Sangat Setuju	22	20,4	20,4	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator sikap petugas pelayanan seperti terlihat pada tabel 10 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 79,6% pada jawaban setuju.

#### h. Sarana dan Prasarana Pelayanan

**Tabel 11**  
**Sarana dan Prasarana Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	1,9	1,9	1,9
Setuju	102	94,4	94,4	96,3
Sangat Setuju	4	3,7	3,7	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator sarana dan prasarana pelayanan seperti terlihat pada tabel 11 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 96,3% pada jawaban setuju dan angka 1,9% dengan jawaban tidak setuju.

#### i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan

**Tabel 12**  
**Penanganan terhadap Pengaduan dan Saran**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	1,9	1,9	1,9
Tidak Setuju	1	,9	,9	2,8
Setuju	88	81,5	81,5	84,3
Sangat Setuju	17	15,7	15,7	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator penanganan terhadap pengaduan dan saran seperti terlihat pada tabel 12 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 84,3% pada jawaban setuju, angka 2,8% dengan jawaban tidak setuju dan angka 1,9% dengan jawaban sangat tidak setuju.

## j. Keamanan Pelayanan

**Tabel 13**  
**Keamanan Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	,9	,9	,9
Setuju	98	90,7	90,7	91,7
Sangat Setuju	9	8,3	8,3	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator keamanan pelayanan seperti terlihat pada tabel 13 di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 91,7% pada jawaban setuju dan angka 0,9% dengan jawaban tidak setuju.

### 3. Pembahasan

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu mampu untuk memberikan pelayanan dengan tepat (*accurately*) sesuai dengan permintaan konsumen dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali dengan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*) juga disertai sikap yang baik sopan dan santun. Dalam variabel ini perlu lebih diperhatikan sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat walaupun frekuensinya mengalami peningkatan, yaitu 79,6% dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya mencapai angka 77,8%. Hasil ini memang masih termasuk ke dalam kategori baik, namun diharapkan kedepannya sikap petugas dalam memberikan pelayanan lebih diperbaiki lagi, agar masyarakat pengguna layanan di Kemhan merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kemhan diharapkan mengacu pada kepuasan masyarakat, karena proses penilaian suatu pelayanan yang diberikan aparatur berasal dari masyarakat, sebab masyarakat yang merasakan langsung atas layanan-layanan yang diberikan oleh Kemhan melalui para aparatur yang bertugas atas pelaksanaan tugas dan fungsinya.

## **BAB V**

### **LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **1. Persiapan Survei**

##### **a. Penetapan Pelaksana**

- 1) Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:
  - a) Pengarah
  - b) Pelaksana, terdiri dari:
    - (1) Ketua
    - (2) Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang.
- 2) Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, lembaga penelitian perguruan tinggi dan lembaga survei yang terpercaya. Dalam hal ini, Kemhan melakukan penetapan pelaksanaan survei dengan membentuk tim penyusunan SKM (Lampiran 1).

##### **b. Penyiapan Bahan Survei**

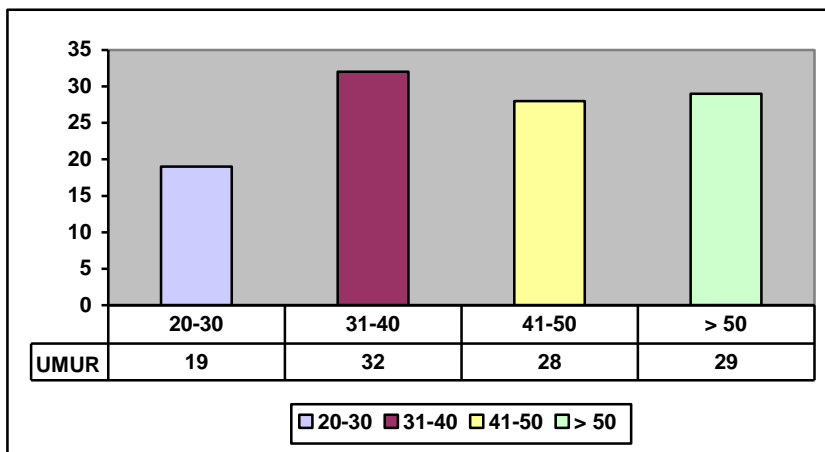
- 1) Kuesioner. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan secara tertulis terhadap responden. Dalam menyusun survei kepuasan masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner (Lampiran II).
- 2) Bagian Kuesioner. Bagian kuesioner secara umum terbagi dalam:
  - a) Bagian pertama. Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei juga melampirkan tanggal yang harus diisi oleh responden.



b) Bagian kedua. Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden antara lain: umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jenis layanan. Identitas dipergunakan untuk menganalisa profil responden berkaitan dengan penilaian responden terhadap layanan yang diperoleh. selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei. Berikut adalah hasil ganchart survei kepuasan masyarakat pada Kemhan berdasarkan 108 responden:

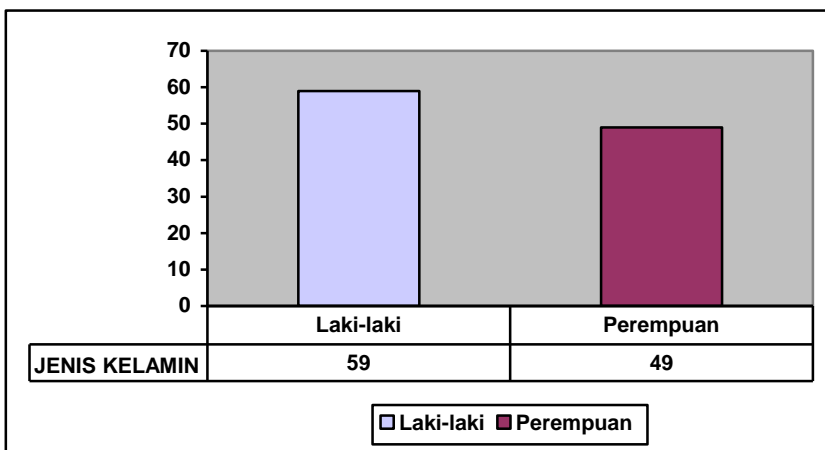
(1) Identitas Responden Berdasarkan Umur

**Gambar 1**  
**Responden Berdasarkan Umur**



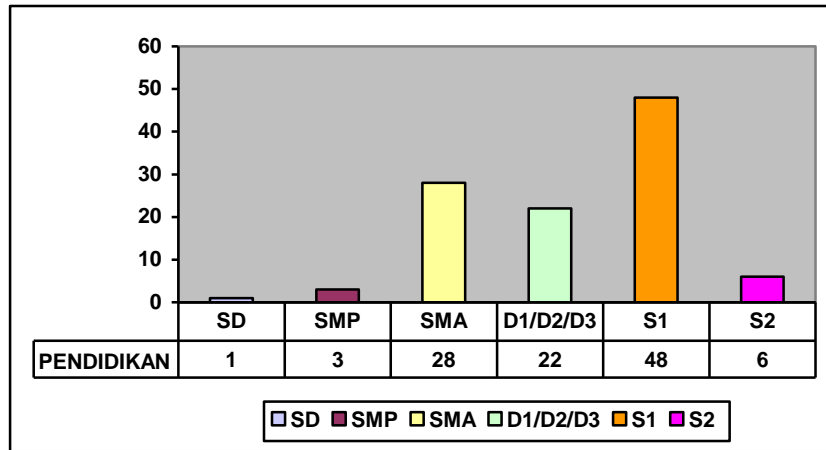
(2) Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Gambar 2**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



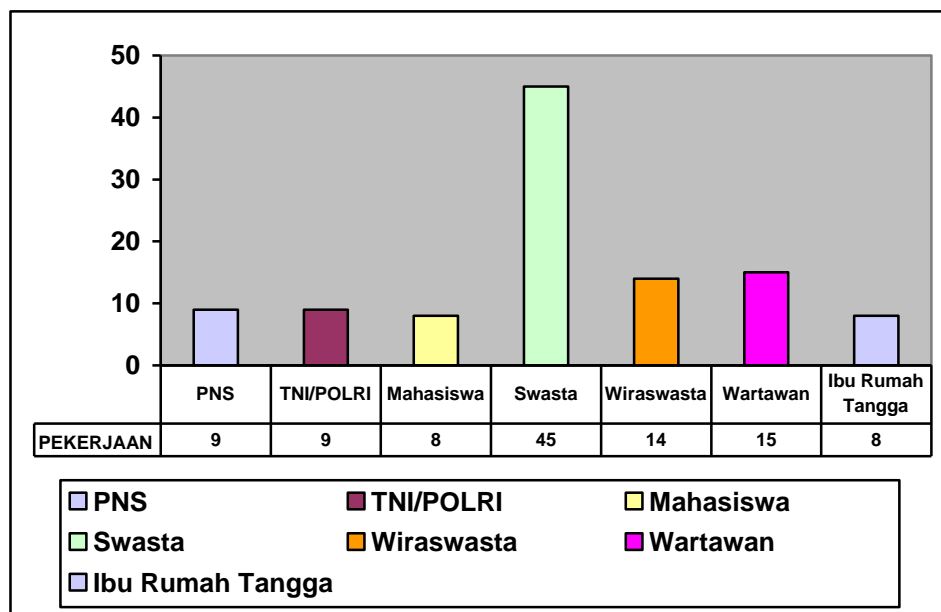
(3) Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

**Gambar 3**  
**Responden Berdasarkan Pendidikan**



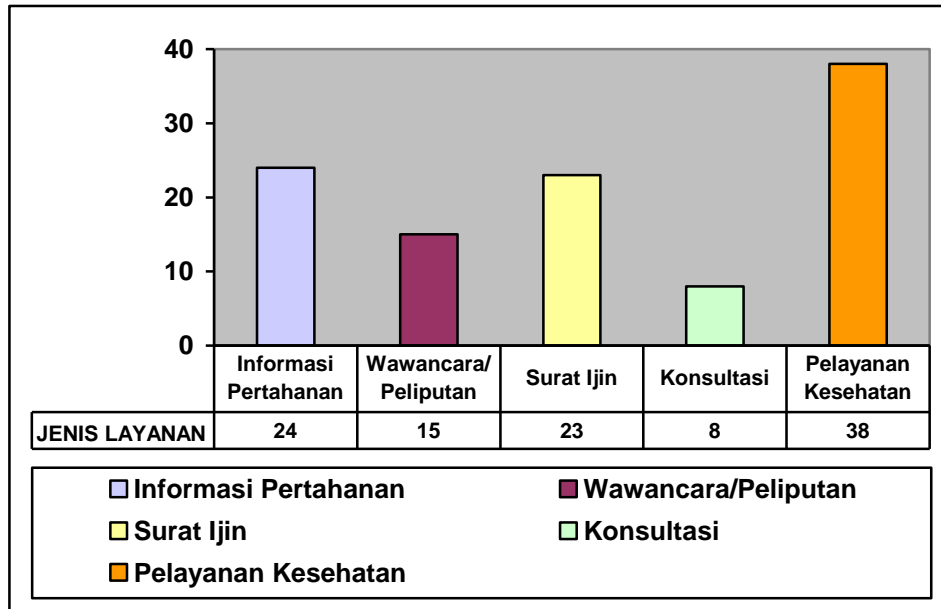
(4) Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Gambar 4**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**



(5) Berdasarkan Jenis Layanan

**Gambar 5**  
**Responden Berdasarkan Jenis Layanan**



c) Bagian ketiga. Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi. Dalam hal ini kemhan memberikan pertanyaan terstruktur dengan pilhan berganda pada kuesioner tersebut. Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan berdasarkan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 kategori; (Tabel 2).

## **2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

### **a. Penetapan Jumlah Responden**

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan (Satker/Subsatker) dengan berdasarkan pendapat Morgan dan Krejcie (1970) (Tabel 1). Kemhan telah menetapkan jumlah responden sebanyak 108 responden yang telah dibagi kepada Satker/Subsatker yang memiliki pelayanan kepada publik.

### **b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan. Dalam hal ini tersedianya unit pelayanan pada Satker/Subsatker yang memiliki pelayanan publik (Ditjen Strahan, Pothan, Biro Humas & Pusrehab Kemhan) ataupun bisa datang langsung ke ruang PPID Kemhan.

### **c. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

- 1) Pengumpulan data. Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Kemhan telah menetapkan 10 unsur pelayanan sebagai indikator yang diturunkan menjadi kuesioner dan disebarakan kepada masyarakat melalui Satker/Subsatker yang memiliki pelayanan publik (Ditjen Strahan, Pothan, Biro Humas & Pusrehab Kemhan).
- 2) Pengisian kuesioner. Pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan (Biro Humas) sesuai waktu yang telah ditentukan.
- 3) Jadwal penelitian. Jadwal penelitian dalam hal ini telah dilampirkan dalam bentuk *ganchart* (Lampiran III).

#### **d. Unit Independen**

Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Kemhan telah membentuk tim penyusunan survei kepuasan masyarakat dari Biro Humas sebagai *leading sector* pelayanan publik bidang pertahanan negara.

#### **e. Saran dan Perbaikan**

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga kepuasan masyarakat menjadi lebih baik lagi ke depannya.
- 2) Membangun opini dan meningkatkan sikap yang baik dalam melayani pengaduan saran dan masukan dari masyarakat.

#### **f. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Hasil survei kepuasan masyarakat Kemhan RI akan diinformasikan kepada publik melalui website [ppid.kemhan.go.id](http://ppid.kemhan.go.id), perpustakaan wawasan nusantara Kemhan dan di ruang layanan.

#### **g. Keterbatasan Penelitian**

- 1) Dilakukan penelitian selanjutnya untuk mengetahui gambaran perbandingan tingkat kepuasan masyarakat di setiap tahunnya.
- 2) Populasi hanya 108 responden.
- 3) Keterbatasan biaya dan tenaga dikarenakan tidak ada dalam program kerja Kemhan.

## BAB VI

### LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

#### 1. Bobot 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:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

#### 2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan pengolahan data dengan komputer, melalui entry data dan perhitungan indeks menggunakan sistem data base sebagai berikut:

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	108	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	108	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,722	,713	10

*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 SKM Kemhan pada setiap variabel diukur menggunakan

*Cronbach's Alpha*, data diatas menunjukkan nilai SKM Kemhan adalah andal dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar **0,722**.

### **3. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, yaitu: Sikap Petugas (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan dan pengaduan saran/masukkan dengan angka 79,6% namun hal tersebut dinilai sudah cukup baik tetapi dibandingkan dengan unsur indikator lain yang sudah dapat mencapai angka 80 – 90%.

### **4. Penyusunan Jadwal**

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 3 bulan dengan rincian:

- a. Melaksanakan Rapat persiapan kegiatan sebanyak 3 kali yaitu tanggal 28 Februari, 2 Maret dan 5 Maret 2020.
- b. Melaksanakan Rapat Koordinasi dan penyebaran Kuesioner SKM kepada Satker/Subsatker yang memiliki pelayanan publik di Minggu II bulan Maret tanggal 9 Maret 2020.
- c. Melaksanakan pengumpulan kuesioner SKM dari Satker/Subsatker Kemhan yang memiliki pelayanan publik paling lambat tanggal 16 Maret 2020.
- d. Melaksanakan Pengolahan data kuesioner 19 Maret – 29 Mei 2020.
- e. Laporan hasil survei ditanda tangani pada medio Juni 2020 dan dikirimkan kepada Sekjen Kemhan.
- f. Pengiriman laporan kepada Kemenpan RB dan Komisi Informasi Pusat dilaksanakan pada awal Juli 2020.

## BAB VII

### ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

#### 1. Umum

Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Badan Publik baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan, yang bentuk produk layanannya adalah berupa pelayanan jasa maupun administrasi. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

##### a. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 4 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan** berada di angka 86,1% yang berarti terindikasi bahwa semua persyaratan atau kemudahan proses dapat dipenuhi dengan cukup baik dan dapat meningkatkan kepuasan publik kedepannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang persyaratan/kemudahan proses menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman persyaratan/kemudahan proses pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik penerima pelayanan memahami bahwa yang dimaksud dengan persyaratan adalah terdiri dari 2 (dua) yaitu persyaratan teknis dan



persyaratan administratif yang wajib diinformasikan secara jelas pada publik.

- 2) Publik juga memahami bahwa untuk mendapatkan pelayanan, publik harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Badan Publik dalam menentukan persyaratan, juga harus dikaji terlebih dahulu agar benar-benar relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan dan juga harus dihilangkan seluruh persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

#### **b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbang pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 5 Kemudahan Prosedur Pelayanan** berada di angka 94,4% yang berarti terindikasi bahwa semua Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam pelayanan publik transparan dan mudah diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang sistem, mekanisme dan prosedur menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik sangat memahami bahwa prosedur pelayanan publik terukur dengan sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah

dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk *Flow Chart* (Bagan Alur) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

- 2) Publik atau penerima pelayanan memahami pentingnya Bagan Alur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan bagian dari mekanisme pelayanan publik karena memiliki manfaat sebagai:
  - a) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
  - b) Informasi bagi penerima pelayanan.
  - c) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.
  - d) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
  - e) Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik dinilai mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan. Penerapan pelayanan publik yang baik, berakibat tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu, namun kinerja Badan Publik juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi badan publik, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **c. Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dengan demikian waktu penyelesaian pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya

persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Untuk itu dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya benar-benar diperhitungkan beban kerjanya secara realistis. Dihitung beban atau volume kerja rata-rata dan masing-masing meja/petugas, dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan, kemudian disesuaikan tata urutan kerjanya, sehingga dapat diperkirakan jumlah keseluruhan jam/hari kerja yang diperlukan untuk memproses/menangani pelayanan tersebut.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 6 Kecepatan Pelayanan** berada di angka 85,2% yang berarti terindikasi bahwa waktu penyelesaian terukur dengan pasti, konsisten dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Waktu penyelesaian menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman Waktu penyelesaian pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik atau penerima layanan di lingkungan Kemhan memahami bahwa kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan sudah diinformasikan secara jelas pada publik.
- 2) Badan Publik dalam memberikan pelayanan sudah berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kaili mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan asas *First in First Out/FIFO*).
- 3) Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

#### **d. Biaya atau Tarif Pelayanan**

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan

masyarakat. Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan permasalahan. Publik seringkali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah rupiah yang harus mereka keluarkan. Dengan demikian untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara pelayanan publik wajib memampang besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 7 Kewajaran Biaya Pelayanan** yaitu berada di angka 92,6% yang berarti terindikasi bahwa penetapan Biaya/Tarif Pelayanan yang cenderung tidak dipungut biaya alias gratis dalam pelayanan publik adalah transparan dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang biaya/tarif menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman biaya/tarif dalam pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Biaya/tarif dalam pelayanan publik merupakan imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Publik menyadari bahwa kepastian dan rincian biaya pelayanan publik wajib diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
- 3) Transparansi biaya/tarif dalam pelayanan publik dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan.

#### **e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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. Hasil

uji frekuensi *comulative percent* pada **Tabel 8 Kesesuaian Hasil Pelayanan** berada di angka 95,4% yang berarti terindikasi bahwa penetapan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah terinci dengan jelas dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang produk spesifikasi jenis pelayanan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman Produk Spesifikasi jenis pelayanan oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan pemenuhan produk dan spesifikasi jenis pelayanan kesehatan merupakan salah satu program prioritas dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat.
- 3) Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan atau ketentuan yang telah ditetapkan, karena dalam pelayanannya sudah terintegrasi dengan sistem informasi administrasi secara online dengan database yang ada sehingga sudah sesuai dengan data pemohon jadi sedikit kemungkinan terjadi kesalahan data.

#### **f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 9 Kemampuan Petugas Pelayanan** berada di angka 90,7% yang berarti terindikasi bahwa Kompetensi Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sesuai

dengan realita, bertanggungjawab dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Kompetensi Pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Kompetensi Pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Kompetensi personel yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan.
- 2) Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggungjawab di bidang pelayanan sudah memberikan pelayanan sesuai standar operasional.
- 3) Pentingnya kompetensi pelaksana dapat dipahami karena beberapa alasan yaitu:
  - a) Kompetensi merupakan cara terbaik untuk memahami kinerja dengan cara mengamati apa yang sebenarnya orang lakukan untuk berhasil daripada mengandalkan asumsi-asumsi yang tidak jelas.
  - b) Cara terbaik untuk mengukur dan memprediksi kinerja adalah dengan menilai apakah individu memiliki kompetensi yang diharapkan.
  - c) Kompetensi dapat dipelajari dan dikembangkan.

#### **g. Perilaku Pelaksana Pelayanan**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Personel sebagai pelaksana pelayanan publik memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pelayanan publik oleh karena itu agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut personel yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan personel yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi.

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian bagi personel yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian

tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggungjawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki personel yang terlibat dalam pelayanan publik, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreativitas.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 10 Sikap Petugas Pelayanan** berada di angka 79,6% yang berarti terindikasi bahwa Perilaku Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat mendukung etos kerja, etika kerja namun hal tersebut akan ditingkatkan agar lebih baik lagi untuk kedepan. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Perilaku Pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Perilaku Pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dan mempengaruhi perilaku personel pelayanan terhadap kualitas pelayanan, antara lain: keterbatasan sumberdaya manusia, kurangnya fasilitas kerja, terbatasnya sarana transportasi, perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 2) Etika kerja atau etos kerja yang baik menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan pelayanan personel kepada publik, yang didalamnya terdapat sikap, perilaku dan rasa tanggung jawab pemberi pelayanan.
- 3) Untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik ada 3 (tiga) faktor yaitu pendidikan dan ketrampilan dimiliki oleh para pegawai, cara pandang; sebagai pelayanan bagi masyarakat dan abdi negara, dan penghargaan.

#### **h. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara

profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Adapun variabel kualitas pelayanan publik yang kuat dapat mempengaruhi kepuasan publik, karena salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima.

Hasil uji frekuensi *comulative percent* pada **Tabel 11 Sarana dan Prasarana Pelayanan** berada di angka 96,3% yang berarti terindikasi bahwa Sarana dan Prasarana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat representatif dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Sarana dan Prasarana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Sarana dan Prasarana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Variabel sarana prasarana dalam pelayanan publik secara signifikan sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik, namun demikian walaupun suatu institusi pelayanan publik telah dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai tetapi apabila tidak difungsikan dengan seoptimal mungkin untuk melayani publik maka akan kurang dapat memberikan kepuasan publik.
- 2) Salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima khususnya pengadaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan publik.

#### **i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang. Dalam konteks ini, pelayanan publik hendaknya secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standart apa yang akan



dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan. Dengan demikian semua permasalahan yang menyangkut tentang pengaduan dapat diminimalkan.

Hasil uji frekuensi *comulative percent* pada **Tabel 12 Penanganan terhadap Pengaduan, Saran dan Masukan** berada di angka 84,3% yang berarti terindikasi bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan cukup baik diterima dengan baik oleh masyarakat. Namun memerlukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengaduan dan saran ke depannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Salah satu wujud nyata dalam praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada publik untuk menyampaikan pengaduan manakala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.
- 2) Pengaduan publik yang dikelola dengan baik oleh pemberi layanan akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi badan publik yang diadakan, antara lain:
  - a) Badan Publik semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan.
  - b) Sebagai alat introspeksi diri untuk selalu responsif dan mau memperhatikan saran dan masukan dari publik.
  - c) Mempermudah Badan Publik untuk mencari solusi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.
  - d) Apabila pengaduan ditangani secara cepat maka publik terkesan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.

- e) Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada badan publik penyelenggara pelayanan.
- f) Tindak lanjut penanganan komplain yang benar bisa meningkatkan kepuasan publik.

#### **j. Keamanan Pelayanan**

Sendi atau prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi publik. Kualitas produk pelaksanaan pelayanan publik dapat meliputi: *Pertama*, Produk Pelayanan Administrasi, diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahan secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat; *Kedua*, Produk Pelayanan Barang, perlu diperhatikan standar mutu yang layak, dan *Ketiga* Produk Pelayanan Jasa, perlu memperhatikan standar mutu keamanan dan keselamatan.

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 13 Keamanan Pelayanan** yaitu berada di angka 91,7% yang berarti terindikasi bahwa keamanan dalam kegiatan pelayanan publik dinilai layak, memberikan rasa nyaman dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Keamanan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang keamanan dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor-faktor *Keamanan*, dalam arti proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat.
- 2) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga publik merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang mungkin diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## 2. Tindaklanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada komponen atau unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat dilingkungan Kemhan tahun 2019 terdapat 1 (satu) unsur yang masih memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dengan unsur yang lain namun masih dalam kategori cukup baik, adapun unsur pelayanan publik tersebut adalah:

- a. **Perilaku Pelaksana Pelayanan.** Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan berada pada urutan terendah diantara unsur pelayanan publik yang lain, namun demikian aspek perilaku pelaksana pelayanan yang berisi tentang etika kerja atau etos kerja masih dalam kategori cukup baik. Untuk tindak lanjut di masa yang akan datang adalah kualitas penyelenggara pelayanan publik khususnya pada aspek sikap perilaku akan terus ditingkatkan lebih baik sehingga dapat diterima oleh masyarakat. Upaya peningkatan tersebut dapat diupayakan melalui pendidikan dan latihan internal maupun eksternal di lingkungan Badan Publik.
- b. **Sistem Penanganan Pengaduan Publik.** Demi mendapatkan hasil yang maksimal dalam rangka pelayanan informasi perlu dilaksanakan peningkatan Sistem Penanganan Pengaduan Publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan.

## BAB VIII

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kemhan RI Tahun 2020 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Kemhan sebagai Badan Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Pelayanan Masyarakat Tahun 2020 dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan Kemhan dipersepsikan baik oleh publik, Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar 79,6% sampai dengan 96,3% dan **Nilai SKM yang diperoleh dari 10 unsur pelayanan adalah 89,63%. (lihat tabel 3 hal.13)**
- c. Berdasarkan hasil uji frekuensi diatas *cumulative percent* beberapa unsur yang memiliki nilai baik adalah :
  - 1) Persyaratan Pelayanan berada di angka 86,1%.
  - 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan berada di angka 94,4%.
  - 3) Waktu Penyelesaian Pelayanan berada di angka 85,2%.
  - 4) Biaya atau Tarif Pelayanan berada di angka 92,6%
  - 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada di angka 95,4%
  - 6) Kompetensi Pelaksana Pelayanan berada di angka 90,7%
  - 7) Sarana dan Prasarana Pelayanan berada di angka 96,3%
  - 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan berada di angka 84,3%.
  - 9) Keamanan Pelayanan berada di angka 91,7%
- d. Sedangkan hasil uji frekuensi diatas *cumulative percent* beberapa unsur yang memiliki nilai yang rendah namun masih dalam kategori cukup baik adalah Perilaku Pelaksana Pelayanan berada di angka 79,6%.

## **2. Saran**

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

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
- b. Memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki perilaku petugas, sehingga dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi terhadap publik.
- c. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan
- d. Memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga nformasinya dapat dibaca jelas oleh publik.

## **BAB IX**

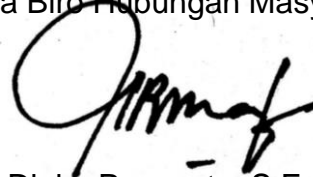
### **PENUTUP**

#### **Penutup**

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

Jakarta, Juni 2020

Kepala Biro Hubungan Masyarakat,



I.E. Djoko Purwanto, S.E., M.M  
Brigadir Jenderal TNI

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
DI KEMENTERIAN PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA**

Yang Terhormat Bapak/Ibu/Saudara.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kemhan RI, kami membutuhkan informasi tentang pelayanan yang diberikan oleh Kemhan RI kepada masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. Survei yang dilakukan secara berkala ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik di Kementerian Pertahanan RI.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner, terlampir.

Pertanyaan kami rancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kementerian Pertahanan RI.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei dan tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Jakarta,   Maret 2020

## I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

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

- Umur : ..... tahun (isi dengan angka)
- Jenis Kelamin : ❶ Laki- laki ❷ Perempuan
- Pendidikan Terakhir : ❶ SD ❷ SMP ❸ SMA ❹ DI/D2/D3 ❺ SI ❻ S2 ke atas
- Pekerjaan : ❶ PNS ❷ TNI/POLRI ❸ SWASTA ❹ PELAJAR/MAHASISWA  
❺ WIRASWASTA ❻ Lainnya .....
- Jenis Layanan : ❶ Permohonan Informasi Pertahanan ❷ Pelaksanaan Wawancara/Peliputan  
❸ Pengurusan Surat/ Pembuatan Ijin ❹ Konsultasi  
❺ Pelayanan Kesehatan
- Jenis Media : ❶ Media Cetak ❷ Media Televisi ❸ Media Radio ❹ Media Sosial

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN PERTAHANAN

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

### 1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Ragu - ragu
- d. Sesuai
- e. Sangat sesuai

### 2. Kemudahan prosedur pelayanan

- a. Tidak mudah
- b. Kurang mudah
- c. Ragu - ragu
- d. Mudah
- e. Sangat mudah

### 3. Kecepatan Pelayanan

- a. Tidak cepat
- b. Kurang cepat
- c. Ragu - ragu
- d. Cepat
- e. Sangat cepat

### 4. Kewajaran biaya (apabila dikenakan biaya) terhadap jenis pelayanan

- a. Tidak wajar
- b. Kurang wajar
- c. Ragu - ragu
- d. Wajar
- e. Sangat wajar

### 5. Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/ permintaan awal Pemohon.

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Ragu - ragu
- d. Sesuai
- e. Sangat sesuai

### 6. Kemampuan petugas dalam memberikan keterangan

- a. Tidak mampu
- b. Kurang mampu
- c. Ragu - ragu
- d. Mampu
- e. Sangat mampu

### 7. Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan

- a. Tidak sopan dan ramah
- b. Kurang sopan dan ramah
- c. Ragu - ragu
- d. Sopan dan ramah
- e. Sangat sopan dan ramah

### 8. Sarana dan prasarana pelayanan publik yang dimiliki

- a. Tidak lengkap
- b. Kurang lengkap
- c. Ragu - ragu
- d. Lengkap
- e. Sangat lengkap

### 9. Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan

- a. Tidak memuaskan
- b. Kurang memuaskan
- c. Ragu - ragu
- d. Memuaskan
- e. Sangat memuaskan

### 10. Situasi keamanan pelayanan di Kemhan RI

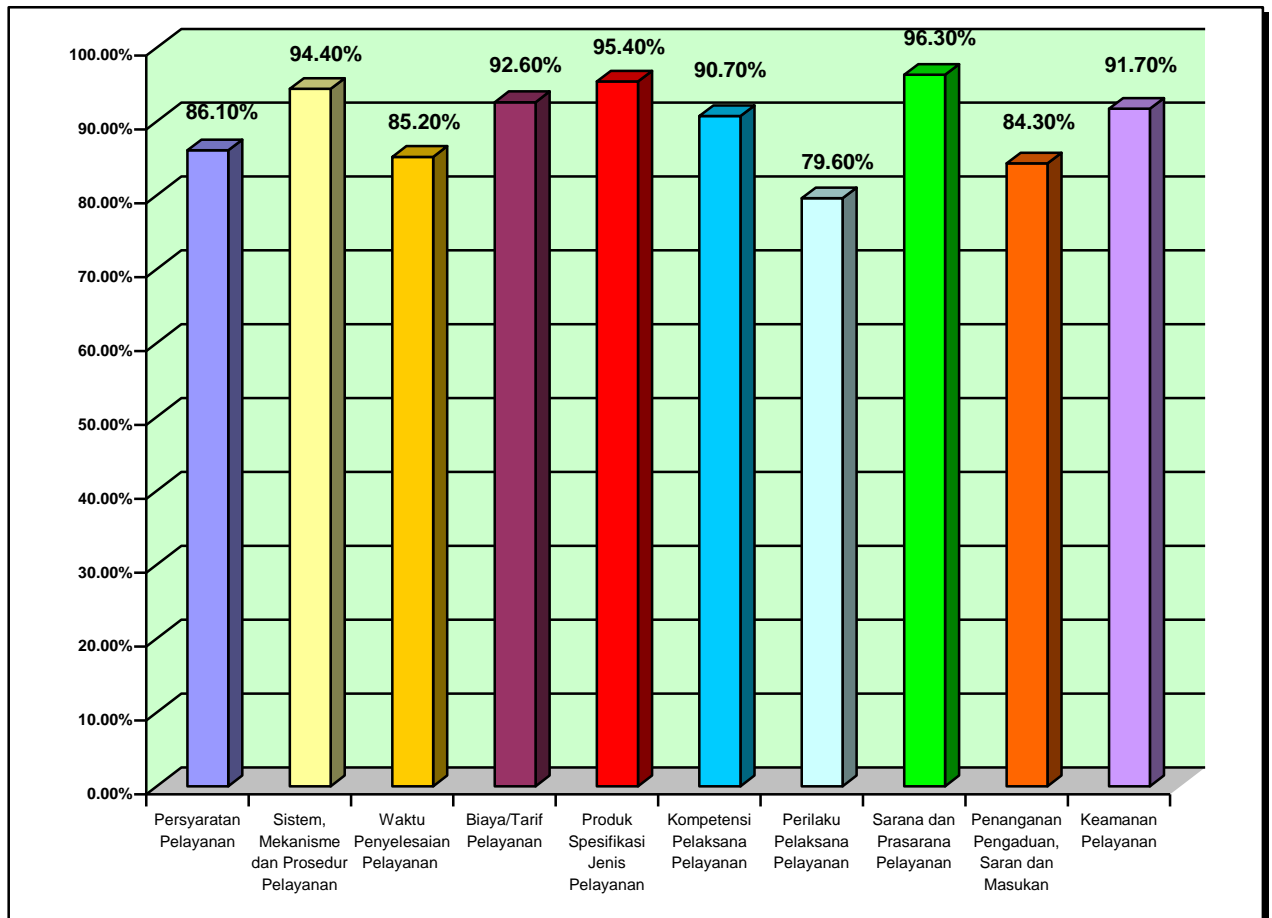
- a. Tidak aman
- b. Kurang aman
- c. Ragu - ragu
- d. Aman
- e. Sangat aman





KEMENTERIAN PERTAHANAN  
REPUBLIK INDONESIA

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
SURVEI TERHADAP PENGGUNA PELAYANAN PUBLIK  
KEMENTERIAN PERTAHANAN**



**BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT  
@2020**