



# **LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHAP II TAHUN 2022**

**SEKRETARIAT JENDERAL KEMHAN RI  
BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT**

# KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahap II (Mei s.d. Agustus 2022) telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan dalam Pelayanan Publik Tahun 2022 ini diselenggarakan mulai bulan Mei 2022.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan badan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam ini, laporan agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan informasi publik di Biro Humas Setjen 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 Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan dalam Pelayanan Informasi Publik Tahun 2022 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

# DAFTAR ISI



KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang.....	1
2. Dasar Hukum.....	2
3. Pengertian Umum.....	3
4. Maksud dan Tujuan.....	4
5. Manfaat.....	4
6. Sasaran.....	5
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>6</b>
7. Profil Responden.....	6
8. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
9. Metode Penelitian Survei.....	7
10. Periode Survei.....	8
11. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	9
a. Populasi.....	9
b. Sampel.....	9
12. Teknik Pengambilan Sampel.....	10
13. Pengolahan Data.....	11
<b>BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN</b>	
14. Pelaksana Survei.....	13

15. Tahapan Survei	14
16. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	15
17. Penyusunan Laporan	15
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	<b>17</b>
18. Hasil Survei	17
19. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan	18
20. Uji Frekuensi Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan	20
a. Persyaratan Pelayanan	21
b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	22
c. Waktu Penyelesaian Pelayanan	23
d. Biaya atau Tarif Pelayanan	24
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	25
f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan	26
g. Perilaku Pelaksana Pelayanan	27
h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	28
i. Sarana dan Prasarana Pelayanan	29
21. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur	30
a. Indeks Persyaratan Pelayanan	30
b. Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	31
c. Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan	32
d. Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan	34
e. Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	35
f. Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan	36

g.	Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan.....	38
h.	Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan.....	39
i.	Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	40
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
22.	Kesimpulan .....	43
23.	Saran .....	44
BAB VI	PENUTUP.....	46
24.	Penutup.....	46
LAMPIRAN	.....	47

# DAFTAR GAMBAR



Gambar 2.1	Model Konseptual (Indikator).....	7
Gambar 3.1	Tahapan Survei.....	14
Gambar 4.1	Jenis-jenis Pelayanan Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan... ..	20
Gambar 4.2	Grafik Jawaban Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.....	21
Gambar 4.3	Grafik Jawaban Kemudahan Prosedur Pelayanan .....	22
Gambar 4.4	Grafik Jawaban Kecepatan Pelayanan .....	23
Gambar 4.5	Grafik Jawaban Kewajaran Biaya Pelayanan .....	24
Gambar 4.6	Grafik Jawaban Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	25
Gambar 4.7	Grafik Jawaban Kompetensi Pelaksana Pelayanan.....	26
Gambar 4.8	Grafik Jawaban Perilaku Pelaksana Pelayanan .....	27
Gambar 4.9	Grafik Jawaban Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan Pelayanan..	28
Gambar 4.10	Grafik Jawaban Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	29
Gambar 5.1	Grafik Indeks per Unsur .....	44

# DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	12
Tabel 4.1	Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 .....	19
Tabel 4.2	<i>Case Processing Summary</i> .....	20
Tabel 4.3	<i>Reliability Statistics</i> .....	20
Tabel 4.4	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.....	21
Tabel 4.5	Kemudahan Prosedur Pelayanan .....	22
Tabel 4.6	Kecepatan Pelayanan .....	23
Tabel 4.7	Kewajaran Biaya Pelayanan .....	24
Tabel 4.8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	25
Tabel 4.9	Kompetensi Pelaksana Pelayanan.....	26
Tabel 4.10	Perilaku Pelaksana Pelayanan.....	27
Tabel 4.11	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan .....	28
Tabel 4.12	Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	29
Tabel 4.13	Rekapitulasi Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan .....	31
Tabel 4.14	Rekapitulasi Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.....	32
Tabel 4.15	Rekapitulasi Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	33
Tabel 4.16	Rekapitulasi Nilai Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan.....	35
Tabel 4.17	Rekapitulasi Nilai Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	36
Tabel 4.18	Rekapitulasi Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan .....	37
Tabel 4.19	Rekapitulasi Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan .....	39
Tabel 4. 20	Rekapitulasi Nilai Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan.....	40
Tabel 4.21	Rekapitulasi Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	41

# 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kementerian Pertahanan salah satu kementerian yang telah melaksanakan pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari 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 yang melaksanakan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **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 Masyarakat;
- 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 Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

### **3. Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- f. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
- g. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

- h. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat 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 Sekretariat Jenderal 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 masyarakat 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 Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan.
- f. Sebagai sarana pengawasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Publik
- g. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja Pelayanan Publik pada Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

#### **5. Manfaat**

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

- a. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.
- c. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan.
- d. Diketuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.

- e. Memudahkan pihak pengambil keputusan dalam mempertimbangkan kebijakan.
- f. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan.

## **6. Sasaran**

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

## **BAB II**

# **GAMBARAN UMUM**



### **7. Profil Responden**

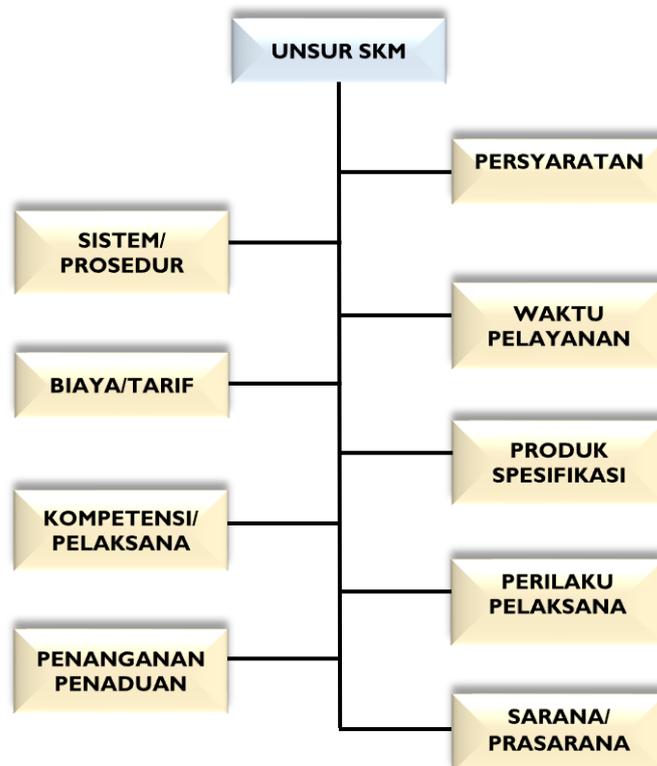
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, pendidikan dan jenis kelamin. Responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1 dan S2. Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dikelompokkan yaitu laki-laki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

### **8. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

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

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
- 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 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 pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;

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



Gambar 2. 1 Model Konseptual (Indikator)

## 9. Metode Penelitian Survei

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

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

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

#### **10. 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 Kepuasan Masyarakat Tahap II yang dilaksanakan oleh Biro Humas Setjen Kemhan berlangsung dari bulan Tahap II 2022 untuk mengevaluasi kegiatan pelayanan informasi publik pada periode Mei s.d. Agustus 2022.

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.

## **11. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel**

### **a. Populasi**

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

### **b. Sampel**

Peneliti bermaksud mereduksi objek penelitian sebagai akibat dari besarnya jumlah populasi, sehingga harus meneliti sebagian saja seperti pada (Margono, 2004). Dari keseluruhan populasi yang jumlahnya tidak diketahui, maka akan diambil sebagian sampel dari masyarakat/stakeholder yang merasakan pelayanan di Sekretariat Jenderal 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:

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

Keterangan :  $n$  = jumlah sampel

$z$  = skor  $z$  kepercayaan 95% = 1,96

$p$  = maksimal estimasi = 0,5

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

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

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

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

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

$$n = 96,04 = 100$$

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

## 12. Teknik Pengambilan Sampel

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

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

### 13. Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah mengikuti rumus yang berlaku sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan 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 SKM unit pelayanan digunakan pendekatan. Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

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

# **BAB III**

## **METODOLOGI PELAKSANAAN**

### **KEGIATAN**

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

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

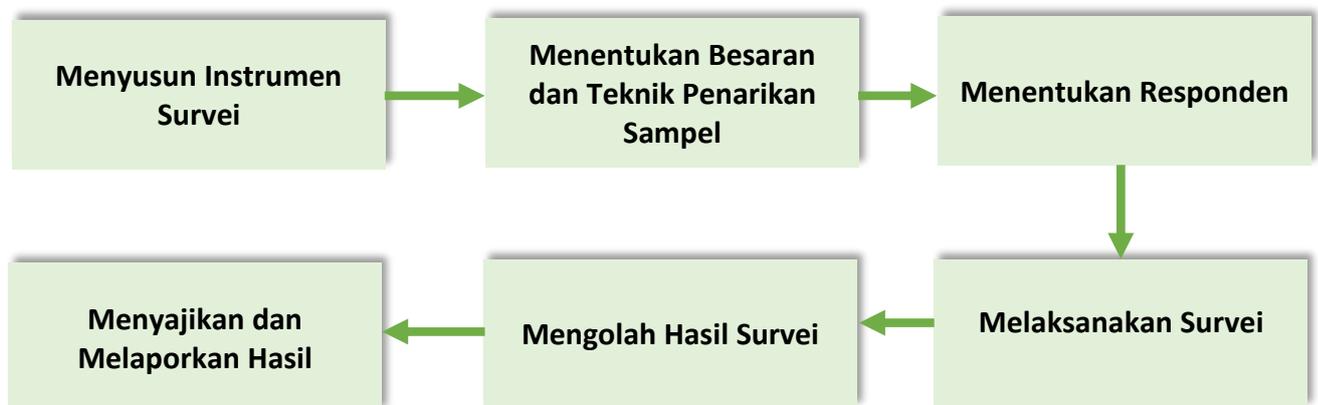
#### **14. Pelaksana Survei**

- a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam hal ini Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan melaksanakan survei kepuasan masyarakat.
- 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 Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Kemhan telah membentuk tim untuk menyusun laporan SKM.

## 15. 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:

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

## 16. 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 Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan telah menyebarkan kuesioner melalui Satker/Subsatker yang memiliki pelayanan publik untuk diberikan dan diisi oleh masyarakat (pengguna). Kuesioner akan kembali sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

## 17. Penyusunan Laporan

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konfisien, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. Materi pokok dalam pelaporan SKM 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 IKM (terlampir pada Bab I).
- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah (terlampir pada Bab II).
- d. Analisis. Analisa meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei setahun sebelumnya.

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

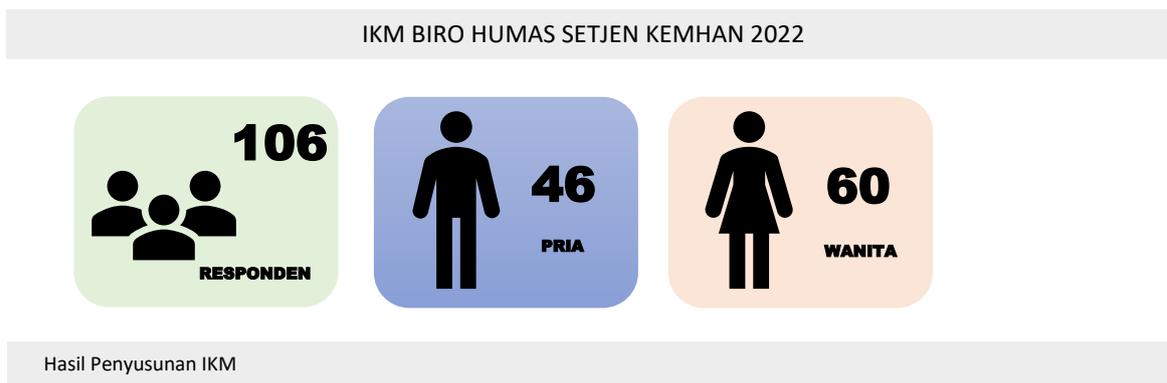
## BAB IV

# HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

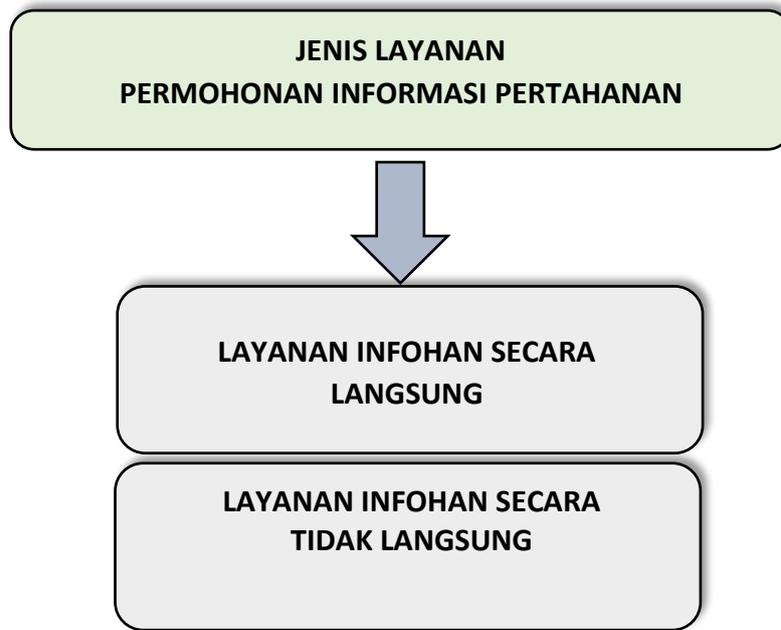
### 18. Hasil Survei

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner dan *google form* kepada 106 orang responden di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022. Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; serta penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan pelayanan; serta sarana dan prasarana pelayanan.

Gambar 4. 1 Jumlah Responden SKM Setjen Kemhan



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



Gambar 4. 2 Jenis-jenis Pelayanan Permohonan Informasi Kementerian Pertahanan

#### 19. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan

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

$$\begin{aligned}
 IKM &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{3479}{106} \times 0,11 \\
 &= 3,65
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 IKM &= IKM \text{ Interval} \times 25 \\
 &= 3,65 \times 25 \\
 &= 91,17
 \end{aligned}$$

Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 91,17. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat, Nilai Interval Konversi IKM dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.1 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

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

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah 91,17 menunjukkan nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 pada posisi 3,26 – 4,00. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

## 20. Uji Frekuensi Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Jenderal 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	106	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	106	100.0

Tabel 4.3 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	9

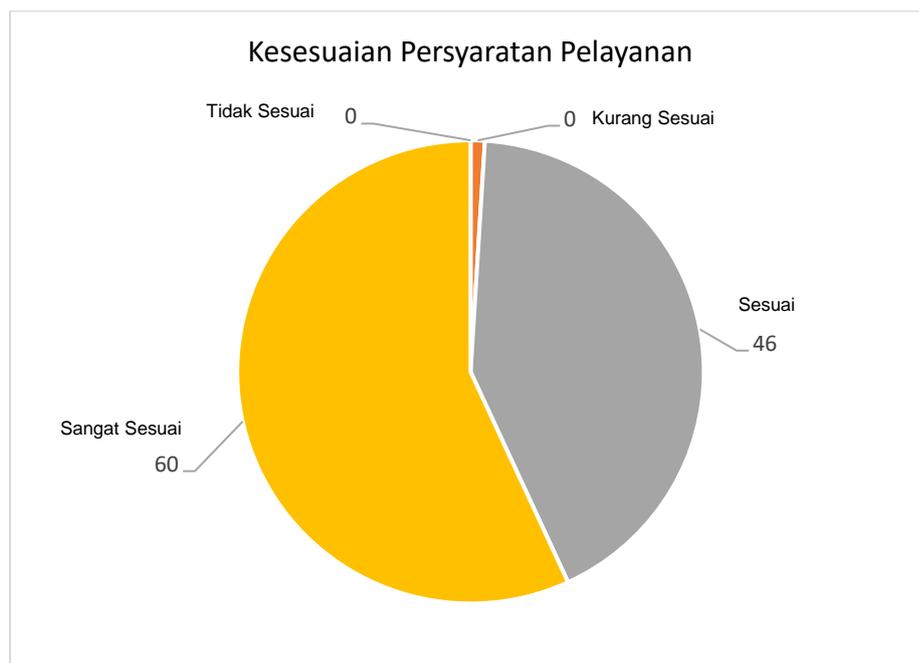
*Cronbach's Alpha* merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu. Menurut Eisingerich dan Rubera (2010:27) nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* minimum adalah 0,70. Berdasarkan hasil uji keandalan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan pada setiap variabel diukur menggunakan *Cronbach's Alpha*, data diatas menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan adalah andal dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar **0,726**.

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

### a. Persyaratan Pelayanan

Tabel 4.4 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	46	43.4	43.4	43.4
	Sangat Sesuai	60	56.6	56.6	100.0
	Total	106	100.0	100.0	



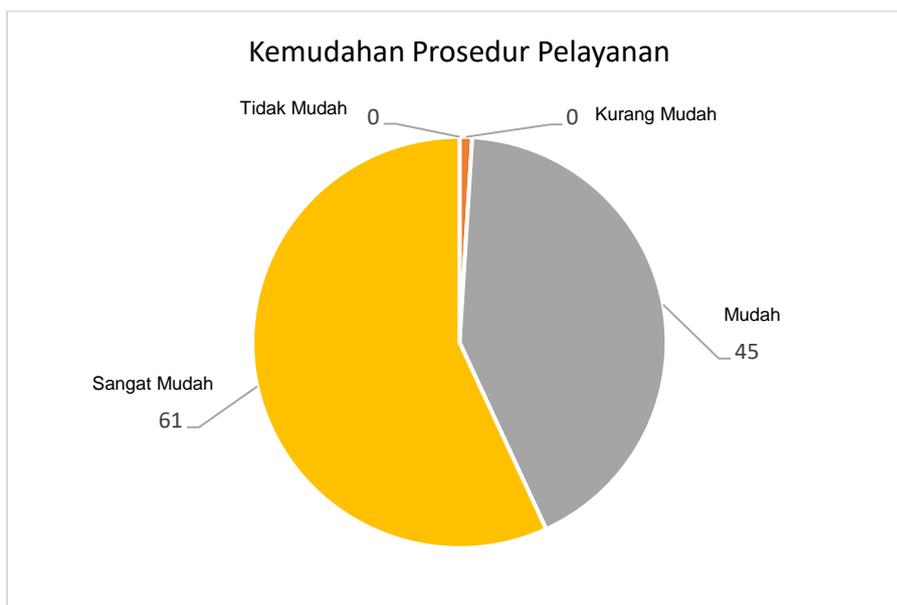
Gambar 4.1 Grafik Jawaban Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kesesuaian Persyaratan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 43,4% dengan jawaban sesuai.

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

Tabel 4.5 Kemudahan Prosedur Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	45	42.5	42.5	42.5
	Sangat Mudah	61	57.5	57.5	100.0
	Total	106	100.0	100.0	



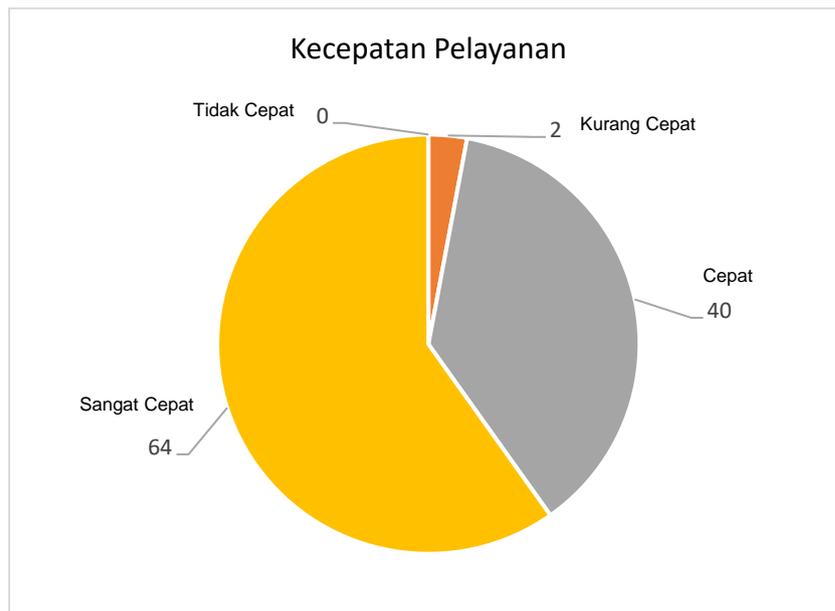
Gambar 4.2 Grafik Jawaban Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 42,5% dengan jawaban mudah.

### c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Tabel 4.6 Kecepatan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Cepat	2	1.9	1.9	1.9
	Cepat	40	37.7	37.7	39.6
	Sangat Cepat	64	60.4	60.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	



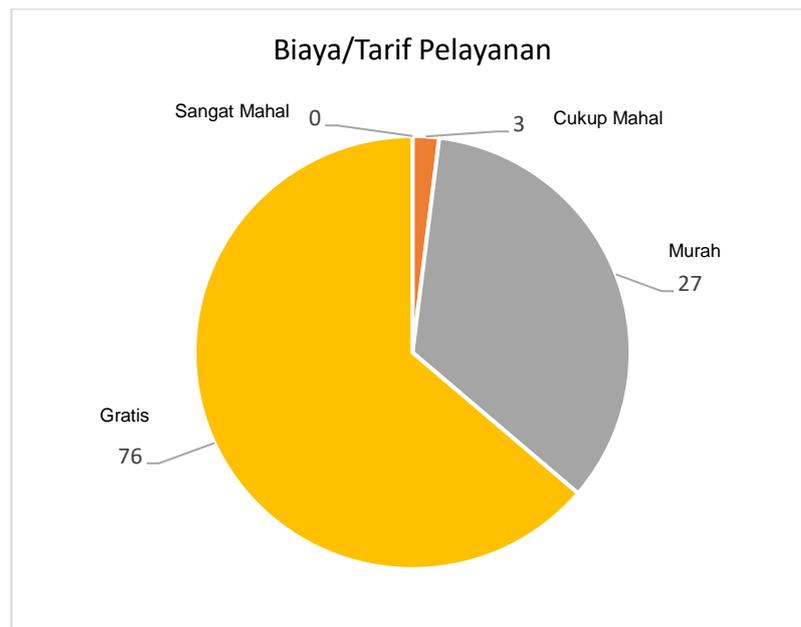
Gambar 4.3 Grafik Jawaban Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kecepatan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 39,6% dengan jawaban cepat.

#### d. Biaya atau Tarif Pelayanan

Tabel 4.7 Kewajaran Biaya Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Mahal	3	2.8	2.8	2.8
	Murah	27	25.5	25.5	28.3
	Gratis	76	71.7	71.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	



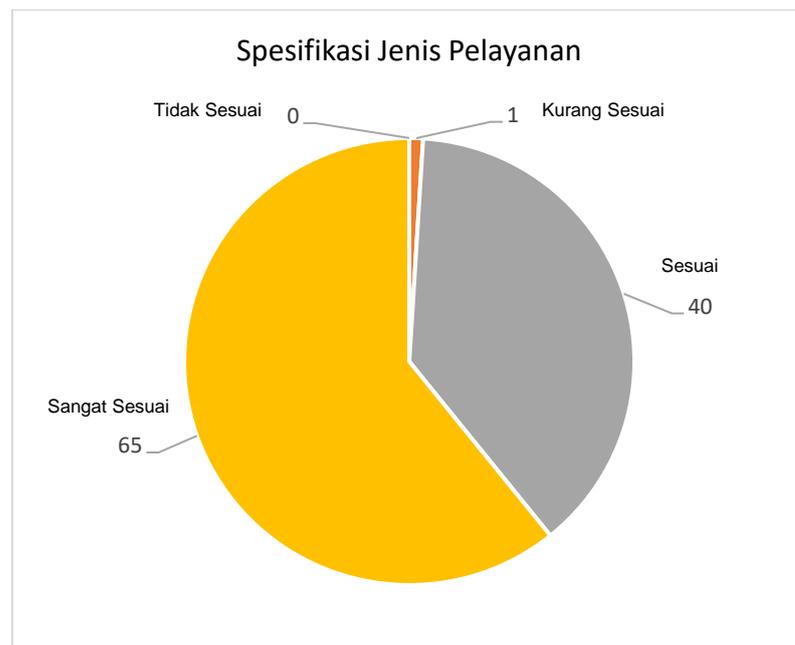
Gambar 4.4 Grafik Jawaban Kewajaran Biaya Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kewajaran Biaya Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 28,3% dengan jawaban murah.

**e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Tabel 4.8 Kesesuaian Hasil Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	1	.9	.9	.9
	Sesuai	40	37.7	37.7	38.7
	Sangat Sesuai	65	61.3	61.3	100.0
	Total	106	100.0	100.0	



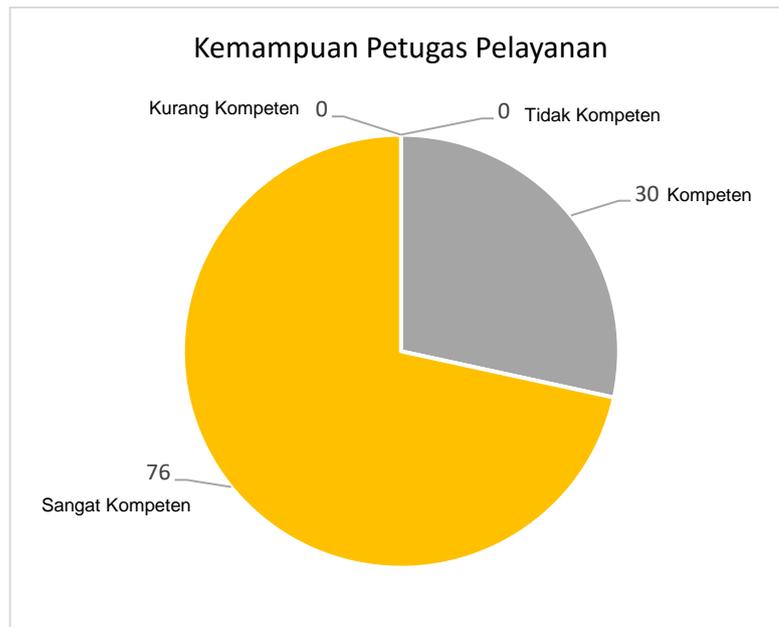
Gambar 4.5 Grafik Jawaban Kesesuaian Hasil Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kesesuaian Hasil Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 38,7% dengan jawaban sesuai.

**f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan**

Tabel 4.9 Kemampuan Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kompeten	30	28.3	28.3	28.3
	Sangat Kompeten	76	71.7	71.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	



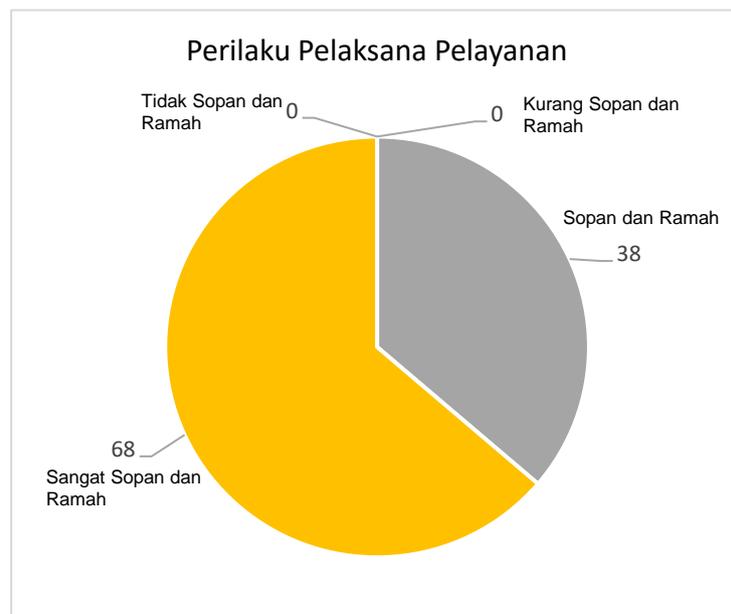
Gambar 4.6 Grafik Jawaban Kemampuan Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kemampuan Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 28,3% dengan jawaban Kompeten.

**g. Perilaku Pelaksana Pelayanan**

Tabel 4.10 Sikap Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sopan dan Ramah	38	35.8	35.8	35.8
	Sangat Sopan dan Ramah	68	64.2	64.2	100.0
	Total	106	100.0	100.0	



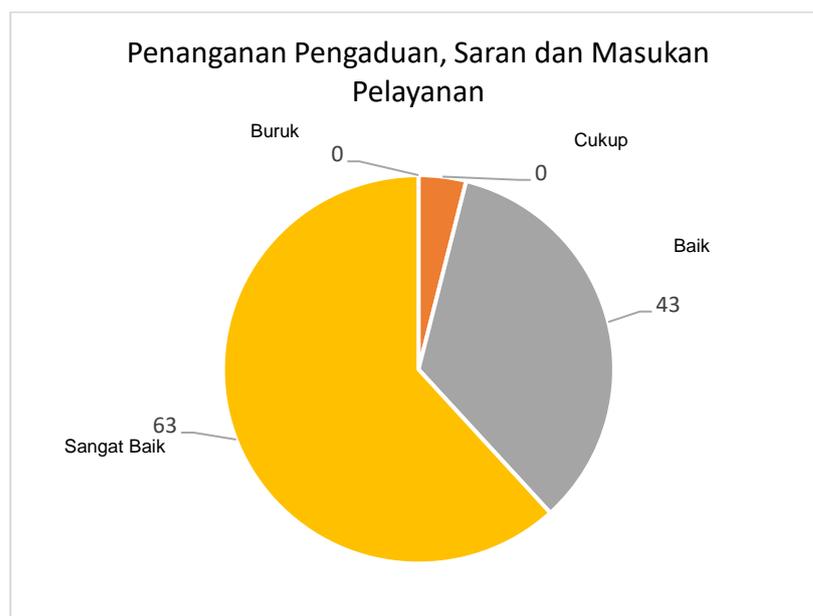
Gambar 4.7 Grafik Jawaban Sikap Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Sikap Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 35,8% dengan jawaban sopan/ramah.

#### h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Tabel 4.11 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	43	40.6	40.6	40.6
	Sangat Baik	63	59.4	59.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	



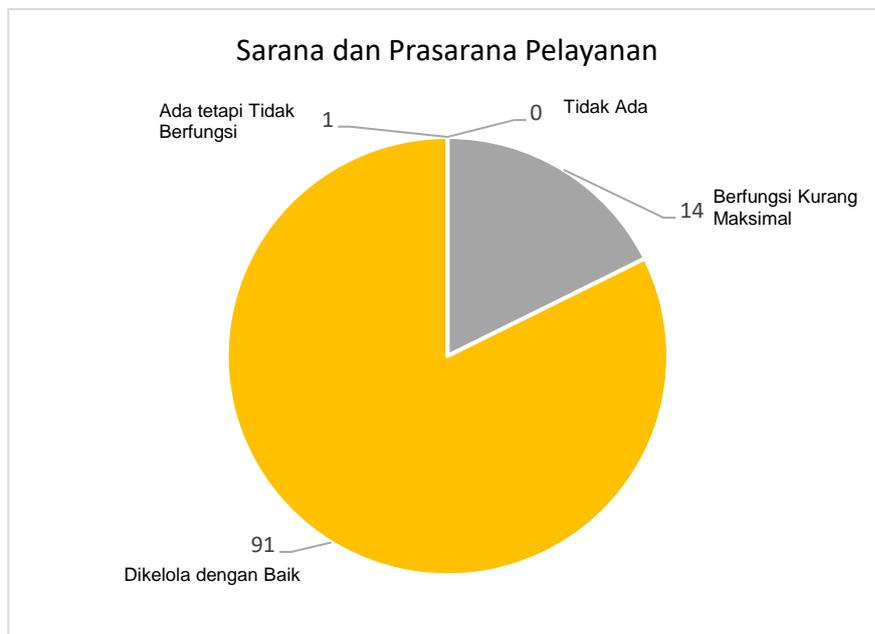
Gambar 4.8 Grafik Jawaban Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 40,6% dengan jawaban Baik.

i. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Tabel 4.12 Sarana dan Prasarana Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	1	.9	.9	.9
	Berfungsi kurang maksimal	14	13.2	13.2	14.2
	Dikelola dengan Baik	91	85.8	85.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	



Gambar 4. 9 Grafik Jawaban Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 14,2% dengan jawaban Berfungsi Kurang Maksimal.

## 21. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

Dalam menghitung IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan terhadap setiap unsur pertanyaan, setiap unsur pertanyaan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

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

### a. Indeks Persyaratan Pelayanan

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

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{378}{106} \times 1 \\ &= 3,57 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\ &= 3,57 \times 25 \\ &= 89,15 \end{aligned}$$

Indeks Persyaratan Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 89,15. 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 89,15 menunjukkan nilai interval Indeks Persyaratan Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 3,57. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Persyaratan Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

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

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{379}{106} \times 1 \\
 &= 3,58
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan yaitu antara 25 – 100

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\
 &= 3,58 \times 25 \\
 &= 88,75
 \end{aligned}$$

Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 89,39. 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 89,39 menunjukkan nilai interval Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 3,58. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

### c. Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{380}{106} \times 1 \\
 &= 3,58
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\
 &= 3,58 \times 25 \\
 &= 89,62
 \end{aligned}$$

Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 89,62. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.15 Rekapitulasi Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan

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

Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan) adalah 89,62 menunjukkan nilai interval Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022

adalah 3,58. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah **A** atau berpredikat “**SANGAT BAIK**”.

**d. Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan**

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

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{391}{106} \times 1 \\ &= 3,69 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,69 \times 25 \\ &= 92,22 \end{aligned}$$

Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 92,22. 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 92,22 menunjukkan nilai interval Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 3,69. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

**e. Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{382}{106} \times 1 \\
 &= 3,6
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\
 &= 3,6 \times 25 \\
 &= 90,09
 \end{aligned}$$

Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 90,09. 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 90,09 menunjukkan nilai interval Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 3,6. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

#### f. Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{394}{106} \times 1 \\
 &= 3,72
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\
 &= 3,72 \times 25 \\
 &= 92,92
 \end{aligned}$$

Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 92,92. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.18 Rekapitulasi Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan

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

Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan) adalah 92,92 menunjukkan nilai interval Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 3,72. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks

Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah **A** atau berpredikat “**SANGAT BAIK**”.

**g. Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan**

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

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{386}{106} \times 1 \\ &= 3,64 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,64 \times 25 \\ &= 91,04 \end{aligned}$$

Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 91,04. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.19 Rekapitulasi Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan

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

Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan) adalah 91,04 menunjukkan nilai interval Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 3,64. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

#### h. Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{381}{106} \times 1 \\
 &= 3,59
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\
 &= 3,59 \times 25 \\
 &= 89,86
 \end{aligned}$$

Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 89,86. 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 89,86 menunjukkan nilai interval Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 3,59. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah **A** atau berpredikat “**SANGAT BAIK**”.

**i. Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan**

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{408}{106} \times 1 \\
 &= 3,85
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\
 &= 3,85 \times 25 \\
 &= 96,23
 \end{aligned}$$

Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 96,23. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 4.21 Rekapitulasi Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan

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

Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan) adalah 96,23 menunjukkan nilai interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah 3,85. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sarana dan

Prasarana Pelayanan di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Tahun 2022 adalah **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

# BAB V

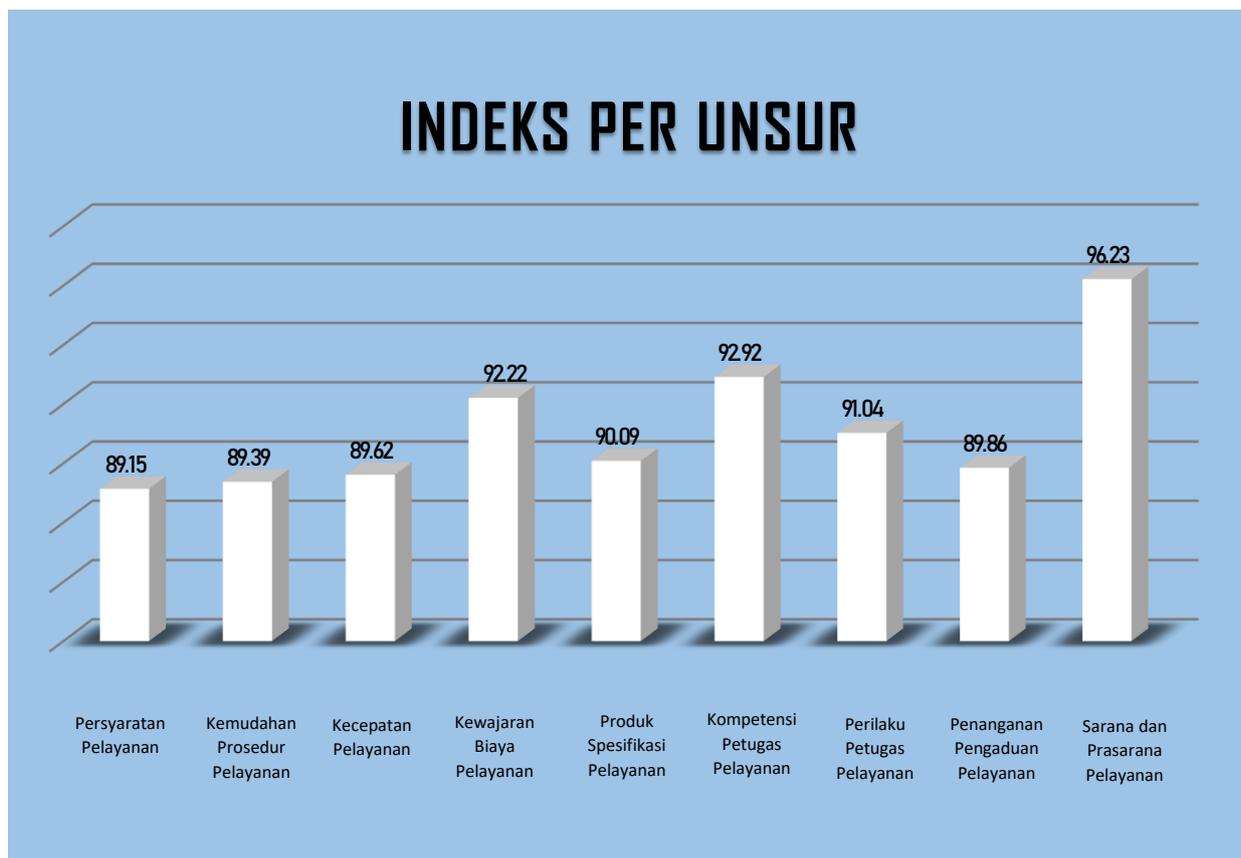
## KESIMPULAN DAN SARAN

### 22. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan Kemhan RI Tahun 2022 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan RI telah melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 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 hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan RI Tahun 2022 dipersepsikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**, Hal ini terlihat Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah **3,65** dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah **91,17**.
- c. Berdasarkan hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat di masing-masing unsur yang dimiliki adalah :
  - 1) Indeks Persyaratan Pelayanan berada di angka **89,15** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
  - 2) Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan berada di angka **89,39** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
  - 3) Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan berada di angka **89,62** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
  - 4) Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan berada di angka **92,22** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
  - 5) Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada di angka **90,09** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
  - 6) Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan berada di angka **92,92** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.

- 7) Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan berada di angka **91,04** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
- 8) Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan berada di angka **89,86** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.
- 9) Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan berada di angka **96,23** dikategorikan **A** atau berpredikat **“SANGAT BAIK”**.



Gambar 5. 1 Grafik Indeks per Unsur

### 23. Saran

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

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

## BAB VI PENUTUP

### 24. Penutup

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

Jakarta, 1 September 2022

Kepala Biro Hubungan Masyarakat,



Taufiq Shobi, M.Han  
Brigadir Jenderal TNI

# LAMPIRAN

Data Survei Kepuasan Masyarakat Biro Humas Setjen Kemhan Tahap II tahun 2022

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
5	4	4	4	4	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	3	4	4	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	3	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	3	4	4	4	3	3	3
15	4	4	3	4	4	3	4	3	3
16	3	3	4	2	4	3	3	3	4
17	3	3	3	4	4	4	4	3	4
18	3	4	4	3	4	4	3	3	4
19	3	3	4	4	4	3	3	4	2
20	3	4	3	4	4	4	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	4	3	3	4	4
26	3	3	3	3	4	3	3	3	4
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	4	4	4	4	3
29	3	4	3	4	4	3	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	2	3	3	3	4	4
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	3	3	4	3	3	3	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	3	3	4	4	4	4
37	3	3	4	3	3	4	3	4	4
38	3	3	3	3	3	4	3	3	4
39	3	3	3	4	3	4	3	3	4
40	4	4	3	4	4	4	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	4	4	3	4
43	3	3	3	3	3	4	4	3	4
44	4	3	3	3	3	4	3	3	4
45	4	3	3	3	3	4	4	4	4
46	4	3	4	4	3	4	4	3	4
47	4	3	4	3	3	4	4	3	4
48	4	4	4	2	2	4	4	4	4
49	4	3	4	3	3	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	4	4	4	4
51	3	3	2	3	3	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	4	4	3	4
53	3	3	3	3	4	4	4	3	4
54	4	3	3	4	3	4	4	3	4
55	4	3	3	4	3	4	4	3	4
56	3	3	3	3	3	4	4	3	4
57	3	3	3	3	3	4	3	3	3
58	4	3	4	4	3	4	3	4	4
59	3	3	4	3	3	4	3	3	3
60	3	3	4	3	4	4	3	4	4
61	3	3	4	4	3	3	3	3	3
62	4	4	2	4	4	4	3	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	4	3	4	4	4	4	3	4

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
66	3	3	4	4	3	3	4	3	4
67	4	4	4	4	4	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3	4	4	3	4
70	3	4	3	4	3	4	3	3	3
71	4	4	3	4	4	4	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4
74	4	3	3	4	3	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	4	3	4	4	4	3	3	4
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4
78	3	3	4	4	4	3	3	4	4
79	4	3	3	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	3	4	4	3	4	4
81	4	3	4	4	4	4	3	4	4
82	4	4	3	4	4	4	3	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	3	3	4	4
88	4	4	3	3	4	3	3	3	3
89	3	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	3
91	3	4	4	4	4	3	4	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	4	4	4	3	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	4	4	3	3	3	3	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	3	3	3	4	4	4
99	4	4	4	3	3	3	3	4	4
100	4	4	4	3	3	3	3	4	4

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
101	3	4	4	4	4	3	3	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	4	3	4	4	3	4	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	4	4	3	3	3	4	4

Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

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

## I. DATA RESPONDEN

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

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

## PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN PERTAHANAN

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

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak sesuai</li><li>Kurang sesuai</li><li>Sesuai</li><li>Sangat sesuai</li></ol> <p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak mudah</li><li>Kurang mudah</li><li>Mudah</li><li>Sangat mudah</li></ol> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu Pelayanan di unit ini:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak cepat</li><li>Kurang cepat</li><li>Cepat</li><li>Sangat cepat</li></ol> <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Sangat mahal</li><li>Cukup mahal</li><li>Murah</li><li>Gratis</li></ol> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak sesuai</li><li>Kurang sesuai</li><li>Sesuai</li><li>Sangat sesuai</li></ol>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak Kompeten</li><li>Kurang Kompeten</li><li>Kompeten</li><li>Sangat Kompeten</li></ol> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak sopan dan ramah</li><li>Kurang sopan dan ramah</li><li>Sopan dan ramah</li><li>Sangat sopan dan ramah</li></ol> <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak ada</li><li>Ada tetapi tidak berfungsi</li><li>Berfungsi kurang maksimal</li><li>Dikelola dengan baik</li></ol> <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Buruk</li><li>Cukup</li><li>Baik</li><li>Sangat Baik</li></ol>
---	--

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