



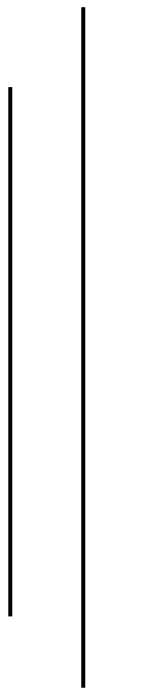
LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHAP I TA. 2023

**DIREKTORAT KERJASAMA INTERNASIONAL PERTAHANAN
DITJEN STRAHAN KEMHAN**



KEMENTERIAN PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT KERJASAMA INTERNASIONAL PERTAHANAN

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



JAKARTA, AGUSTUS 2023

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Tahun 2023 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan dalam Pelayanan Publik Semester I Tahun 2023 ini diselenggarakan mulai bulan Juli s.d. Agustus 2023.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI 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 Direktorat Kerjasama Internasional 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 publik di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan.

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 Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan dalam Pelayanan Publik Semester I Tahun 2023 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Pengertian Umum.....	3
D. Maksud dan Tujuan	4
E. Manfaat.....	5
F. Sasaran	5
BAB II GAMBARAN UMUM	6
A. Profil Responden	6
B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	6
C. Metode Penelitian Survei.....	8
D. Periode Survei	8
E. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	9
1. Populasi	9
2. Sampel.....	10
F. Teknik Pengambilan Sampel	11
G. Pengolahan Data.....	11
BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN	13
A. Pelaksana Survei.....	13
B. Tahapan Survei	14

C.	Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	15
D.	Penyusunan Laporan.....	15
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	17
A.	Hasil Survei	17
B.	IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Ditkersinhan.....	18
C.	Uji Frekuensi Survei Kepuasan Masyarakat Ditkersinhan	20
1.	Persyaratan Pelayanan.....	21
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.....	22
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	23
4.	Biaya atau Tarif Pelayanan	24
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	25
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan.....	26
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan.....	27
8.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	28
9.	Keamanan Pelayanan.....	29
D.	Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur	30
1.	Indeks Persyaratan Pelayanan	31
2.	Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.....	32
3.	Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan	33
4.	Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan.....	35
5.	Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	36
6.	Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan	38
7.	Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan	39
8.	Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	41
9.	Indeks Keamanan Pelayanan	42
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	44
A.	Kesimpulan.....	44

B. Saran.....	45
BAB VI PENUTUP	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Konseptual (Indikator).....	7
Gambar 2	Tahapan Survei	14
Gambar 3	Data Responden.....	17
Gambar 4	Jenis-jenis Pelayanan Ditkersinhan	18
Gambar 5	Grafik Jawaban Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	21
Gambar 6	Grafik Jawaban Kemudahan Prosedur Pelayanan	22
Gambar 7	Grafik Jawaban Kecepatan Pelayanan.....	23
Gambar 8	Grafik Jawaban Kewajaran Biaya Pelayanan	24
Gambar 9	Grafik Jawaban Kesesuaian Hasil Pelayanan	25
Gambar 10	Grafik Jawaban Kemampuan Petugas Pelayanan.....	26
Gambar 11	Grafik Jawaban Sikap Petugas Pelayanan	27
Gambar 12	Grafik Jawaban Sarana dan Prasarana Pelayanan	29
Gambar 13	Grafik Jawaban Keamanan Pelayanan.....	29
Gambar 14	Grafik Indeks per Unsur	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	12
Tabel 2	Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022	19
Tabel 3	Case Processing Summary	20
Tabel 4	Reliability Statistics	20
Tabel 5	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	21
Tabel 6	Kemudahan Prosedur Pelayanan	22
Tabel 7	Kecepatan Pelayanan.....	23
Tabel 8	Kewajaran Biaya Pelayanan	24
Tabel 9	Kesesuaian Hasil Pelayanan	25
Tabel 10	Kemampuan Petugas Pelayanan	26
Tabel 11	Sikap Petugas Pelayanan.....	27
Tabel 12	Sarana dan Prasarana Pelayanan	28
Tabel 13	Keamanan Pelayanan.....	29
Tabel 14	Rekapitulasi Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan.....	31
Tabel 15	Rekapitulasi Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	33
Tabel 16	Rekapitulasi Nilai Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan	34
Tabel 17	Rekapitulasi Nilai Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan	36
Tabel 18	Rekapitulasi Nilai Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	37
Tabel 19	Rekapitulasi Nilai Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan	39
Tabel 20	Rekapitulasi Nilai Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan	40
Tabel 21	Rekapitulasi Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan	42
Tabel 22	Rekapitulasi Nilai Indeks Keamanan Pelayanan.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan tahun 2022.....	1
Lampiran 2 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	2
Lampiran 3 Kuesioner Survei	3

BAB I PENDAHULUAN

A. 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, 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. 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.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

C. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. 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.
6. 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.

7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

D. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat pelayanan Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan informasi tentang tingkat kepuasan yang diperoleh.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Pelayanan yang diberikan.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan.
6. Sebagai sarana pengawasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Publik
7. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja Pelayanan Publik pada Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

E. Manfaat

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

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.
3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan.
4. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
5. Memudahkan pihak pengambil keputusan dalam mempertimbangkan kebijakan.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan.

F. Sasaran

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

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. 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 dan S1. Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dikelompokkan yaitu laki-laki dan perempuan.

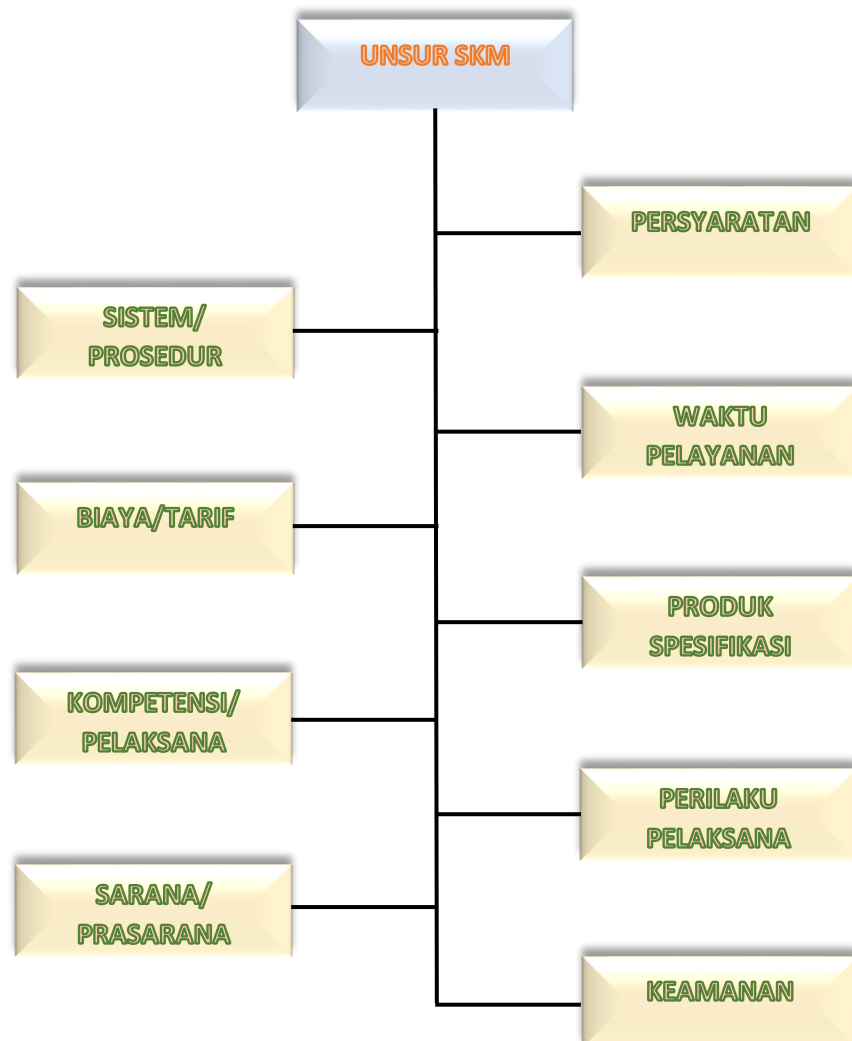
B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

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:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. 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;
5. 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;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;

7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. 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 1 Model Konseptual (Indikator)



C. 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 Menpan RB yang telah diturunkan dari sembilan unsur SKM sebagai indikator.

D. 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.

E. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel

1. 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 Ditkersinhan 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.

2. 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 Ditkorsinhan. Adapun jumlah sampel yang akan diambil pada penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal tersebut dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhitung. Adapun rumus Lemeshow yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan : n = jumlah sampel

z = skor z kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

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

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

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

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

F. 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 Ditkersinhan.

G. Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah mengikuti rumus yang berlaku sesuai PermenPAN-RB 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 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.

A. Pelaksana Survei

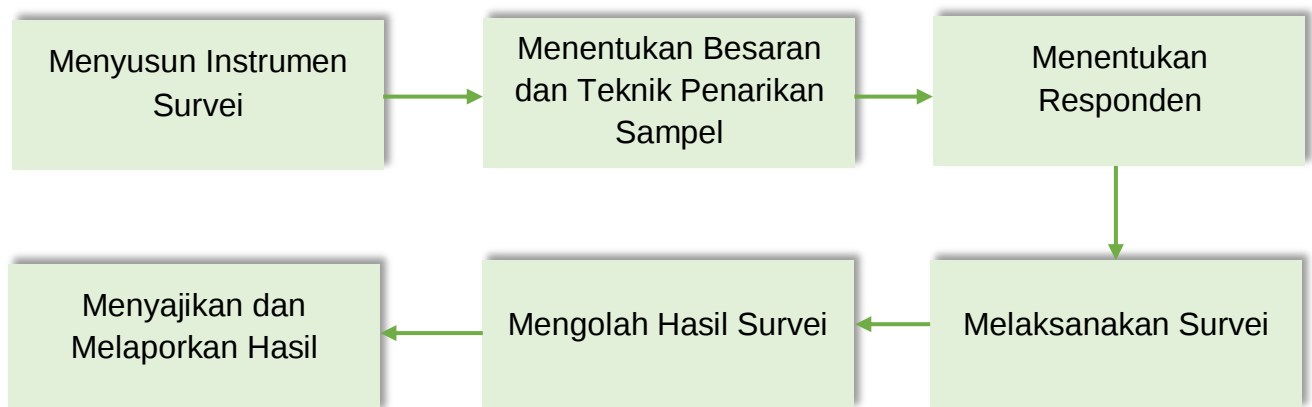
1. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam hal ini Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan melaksanakan 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 Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Kemhan 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 instrument survei;
2. Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil;

Gambar 2 Tahapan Survei



Tahapan penyelenggaraan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan telah melaksanakan SKM sesuai dengan metode dan teknik yang sudah diatur oleh Kemenpan RB yaitu yang tertera di Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri;
2. Kuesioner elektronik (*e-survei*) melalui *google form*.

Dalam hal ini Direktorat Kerjasama Internasional 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.

D. 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:

1. 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).
2. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM (terlampir pada Bab I).
3. 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).
4. 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.

5. 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

A. Hasil Survei

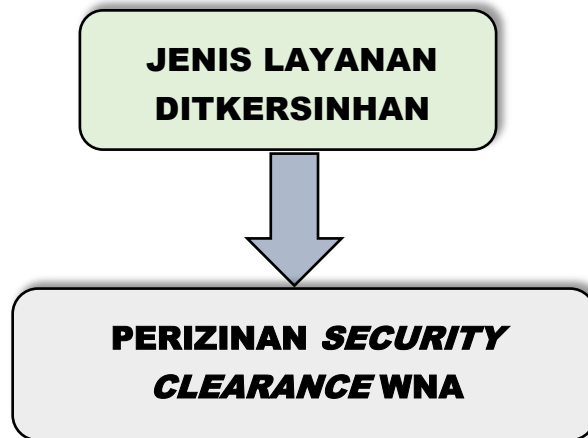
Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar angket/kuesioner dan *google form* kepada 34 orang responden di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023. Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, 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.

Gambar 3 Data Responden



Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), pendidikan terakhir (SD, SMP, SMA, D1, D2, D3 dan S1), serta jenis layanan (Perizinan *Security Clearance* bagi WNA di lingkungan Kemhan).

Gambar 4 Jenis-jenis Pelayanan Ditkersinhan



B. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Ditkersinhan

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

$$\begin{aligned}
 IKM &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{1089}{34} \times 0,11
 \end{aligned}$$

$$= 3,56$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} IKM &= IKM \text{ Interval} \times 25 \\ &= 3,56 \times 25 \\ &= 88,97 \end{aligned}$$

Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Tahun 2023 adalah 88,97. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat, Nilai Interval Konversi IKM dan Mutu Pelayanan.

Tabel 2 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 88,97 menunjukkan nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Tahun 2023 pada posisi 3,26 – 4,00. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Tahun 2022 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

C. Uji Frekuensi Survei Kepuasan Masyarakat Ditkarsinhan

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 3 Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	34	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	34	100.0

Tabel 4 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	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) Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan pada setiap variabel diukur menggunakan *Cronbach's*

Alpha, data diatas menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan adalah andal dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,929.

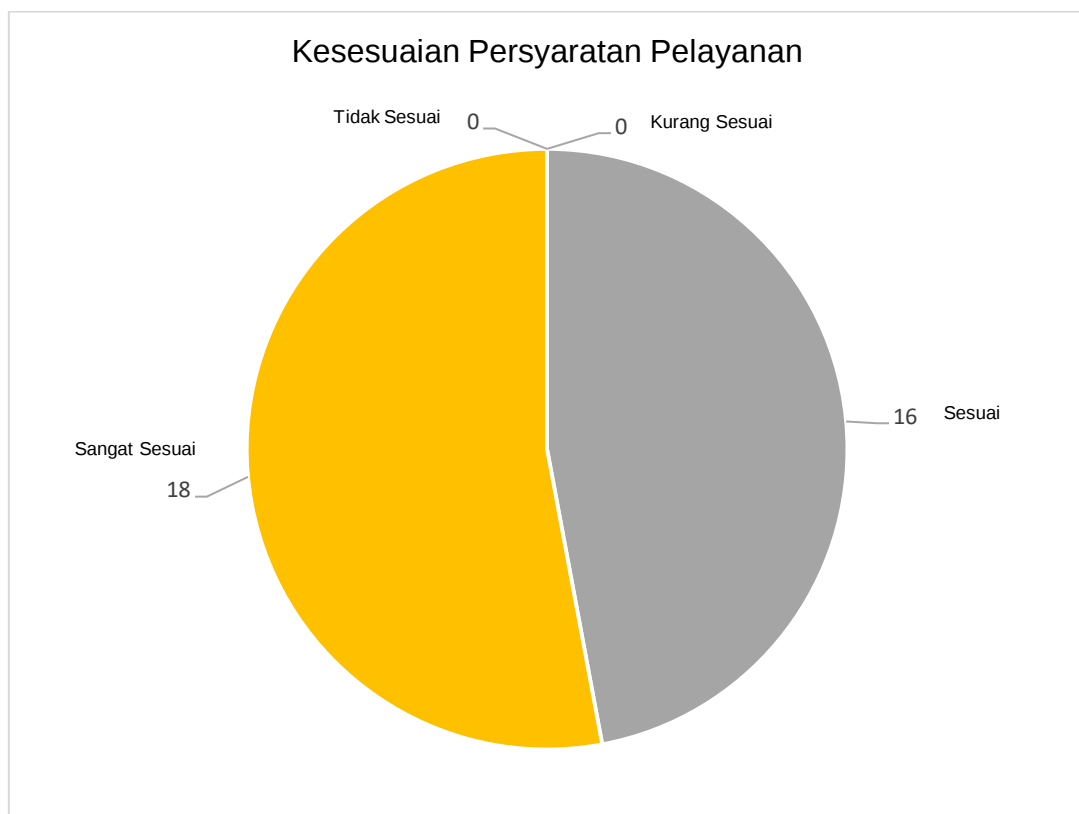
Berikut adalah hasil uji frekuensi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Tabel 5 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sesuai	16	47.1	47.1	47.1
Sangat Sesuai	18	52.9	52.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Gambar 5 Grafik Jawaban Kesesuaian Persyaratan Pelayanan



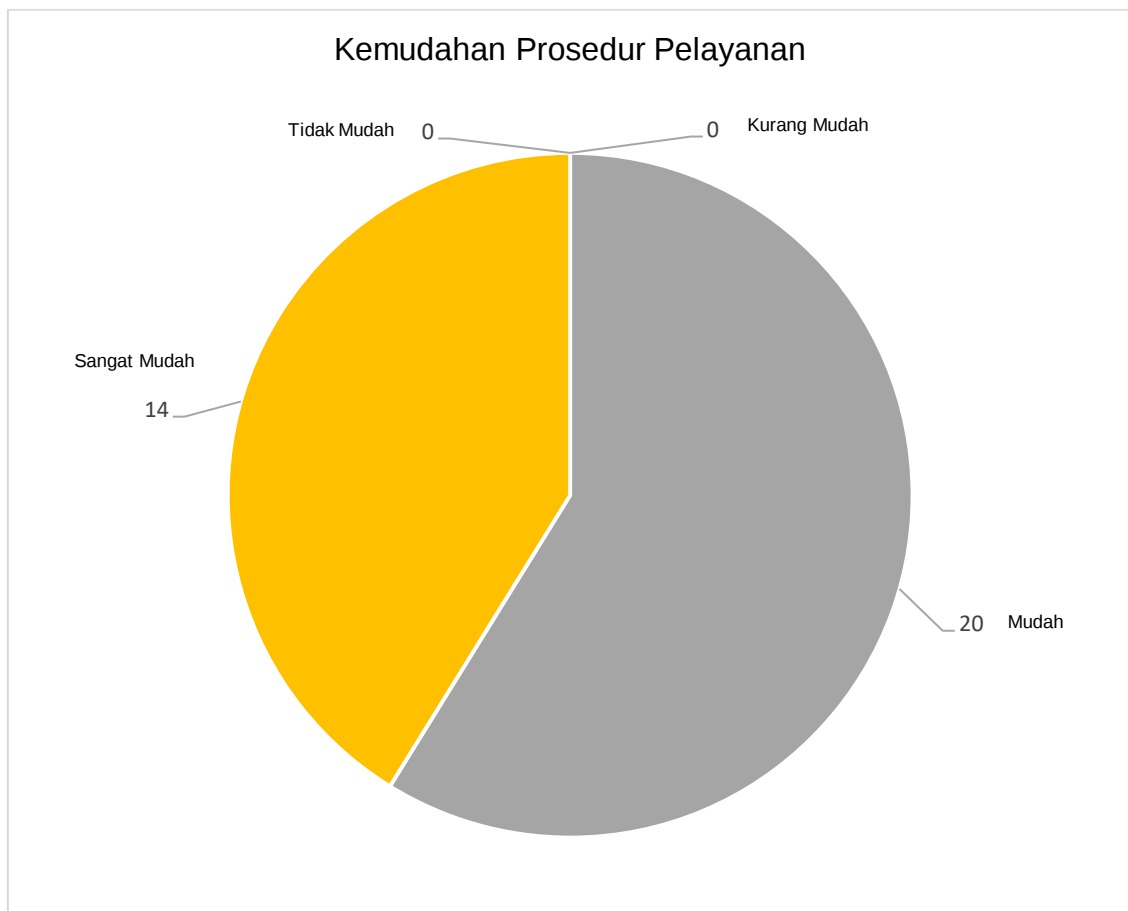
Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kesesuaian Persyaratan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 47,1% dengan jawaban sesuai.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Tabel 6 Kemudahan Prosedur Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	20	58.8	58.8	58.8
	Sangat Mudah	14	41.2	41.2	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Gambar 6 Grafik Jawaban Kemudahan Prosedur Pelayanan



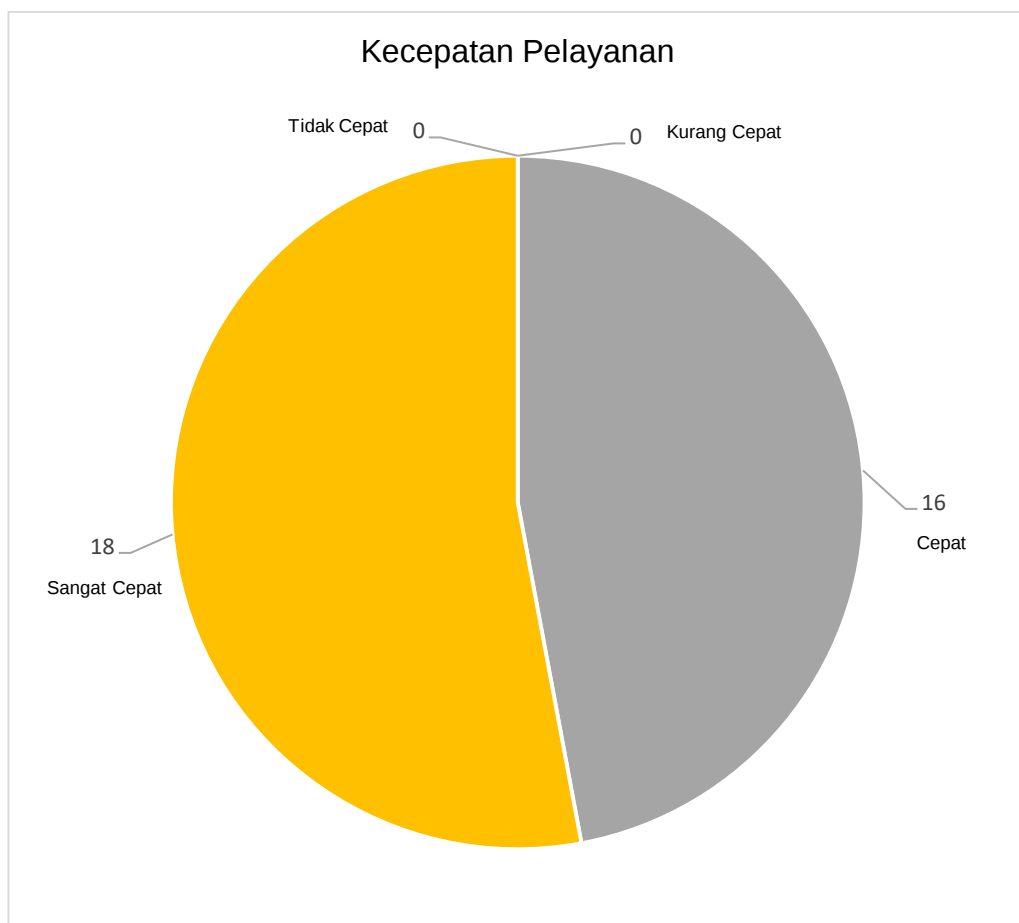
Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 58,8% dengan jawaban mudah.

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Tabel 7 Kecepatan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cepat	16	47.1	47.1	47.1
Sangat Cepat	18	52.9	52.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Gambar 7 Grafik Jawaban Kecepatan Pelayanan



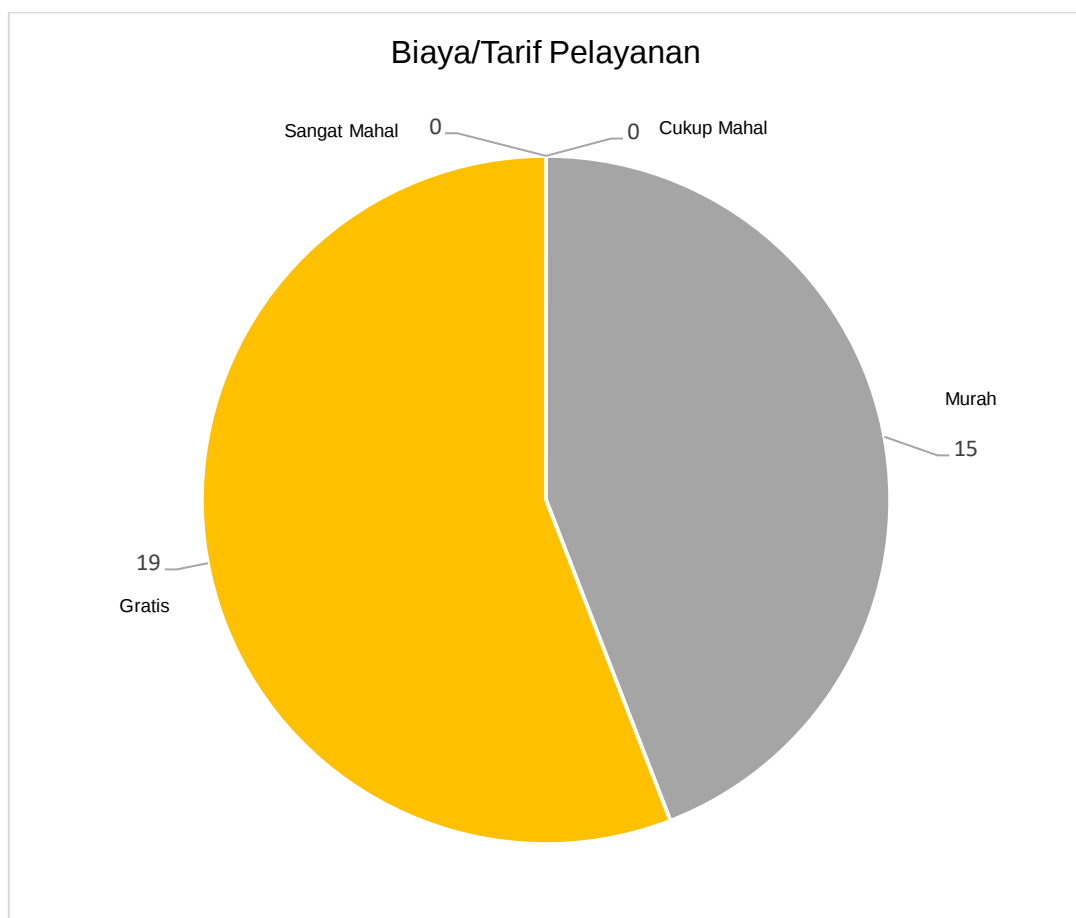
Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kecepatan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 47,1% dengan jawaban cepat.

4. Biaya atau Tarif Pelayanan

Tabel 8 Kewajaran Biaya Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Murah	15	44.1	44.1	44.1
Gratis	19	55.9	55.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Gambar 8 Grafik Jawaban Kewajaran Biaya Pelayanan



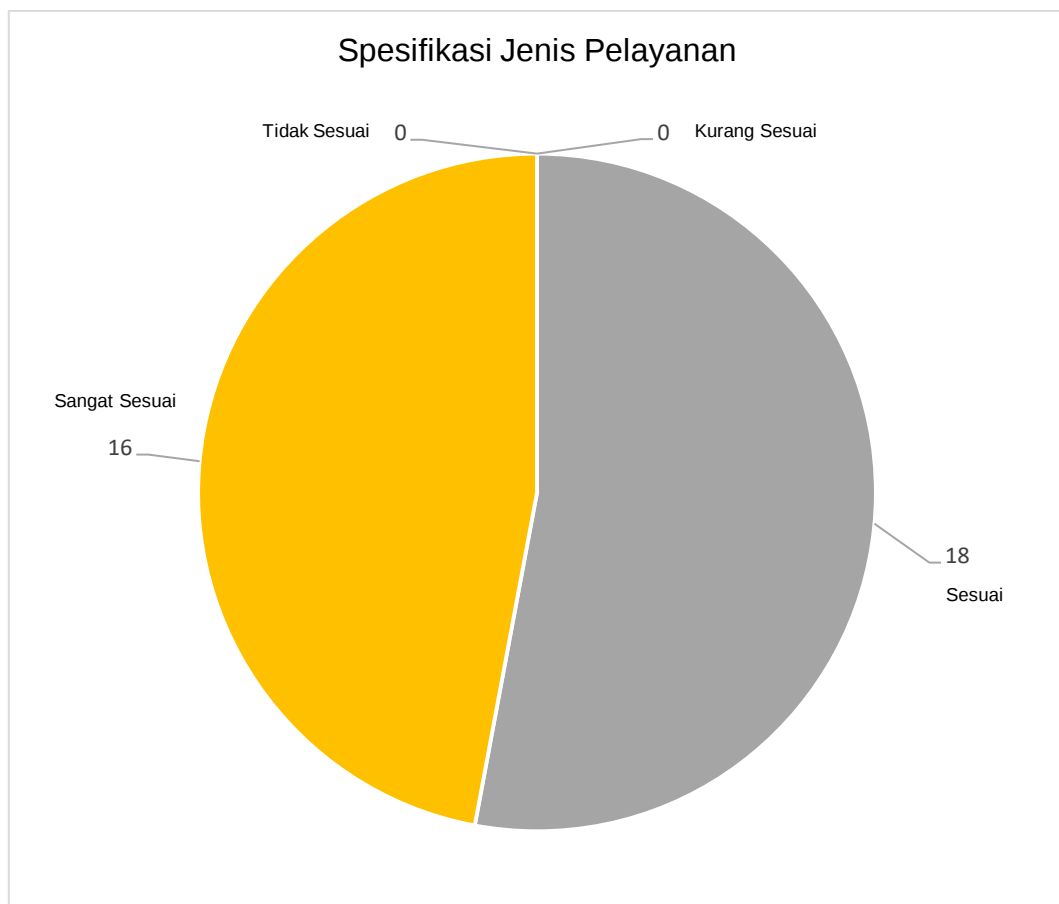
Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kewajaran Biaya Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 44,1% dengan jawaban murah.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 9 Kesesuaian Hasil Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sesuai	18	52.9	52.9	52.9
	Sangat Sesuai	16	47.1	47.1	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Gambar 9 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 52,9% dengan jawaban sesuai.

6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Tabel 10 Kemampuan Petugas Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kompeten	15	44.1	44.1	44.1
Sangat Kompeten	19	55.9	55.9	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Gambar 10 Grafik Jawaban Kemampuan Petugas Pelayanan



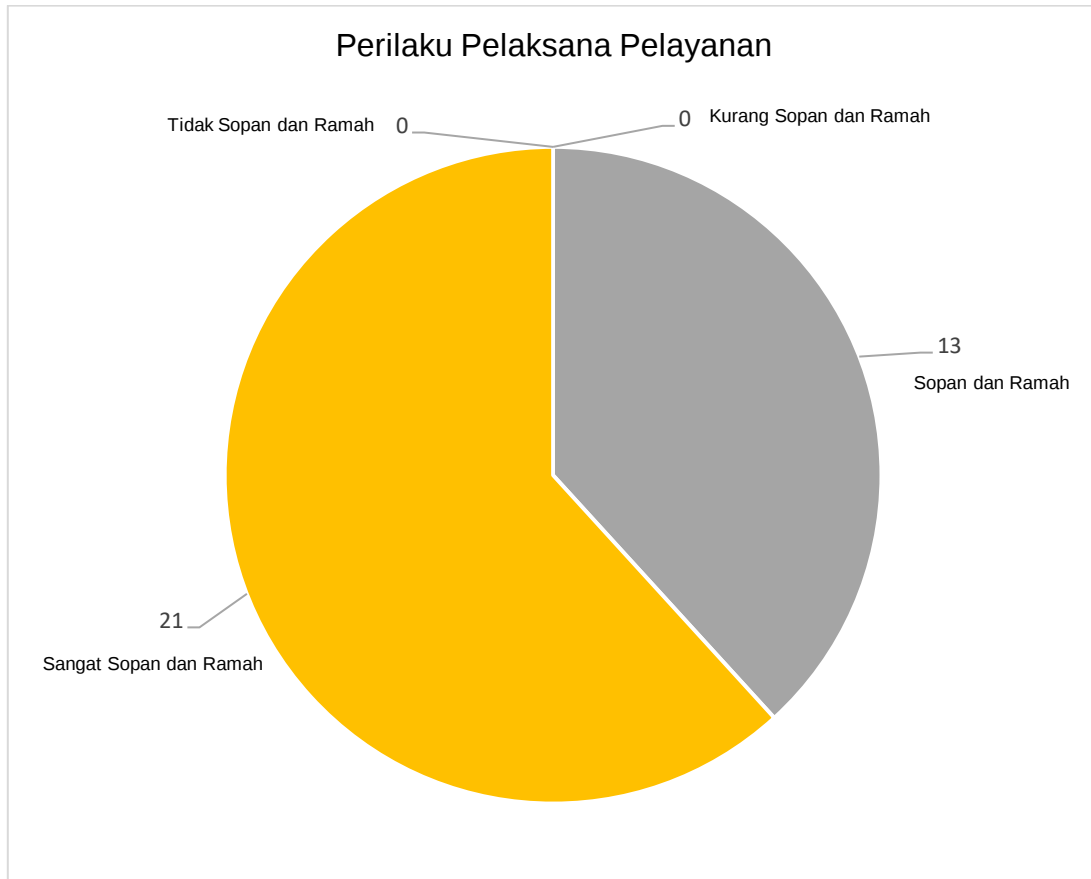
Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Kemampuan Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 44,1% dengan jawaban Kompeten.

7. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Tabel 11 Sikap Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sopan dan Ramah	13	38.2	38.2	38.2
	Sangat Sopan dan Ramah	21	61.8	61.8	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Gambar 11 Grafik Jawaban Sikap Petugas Pelayanan



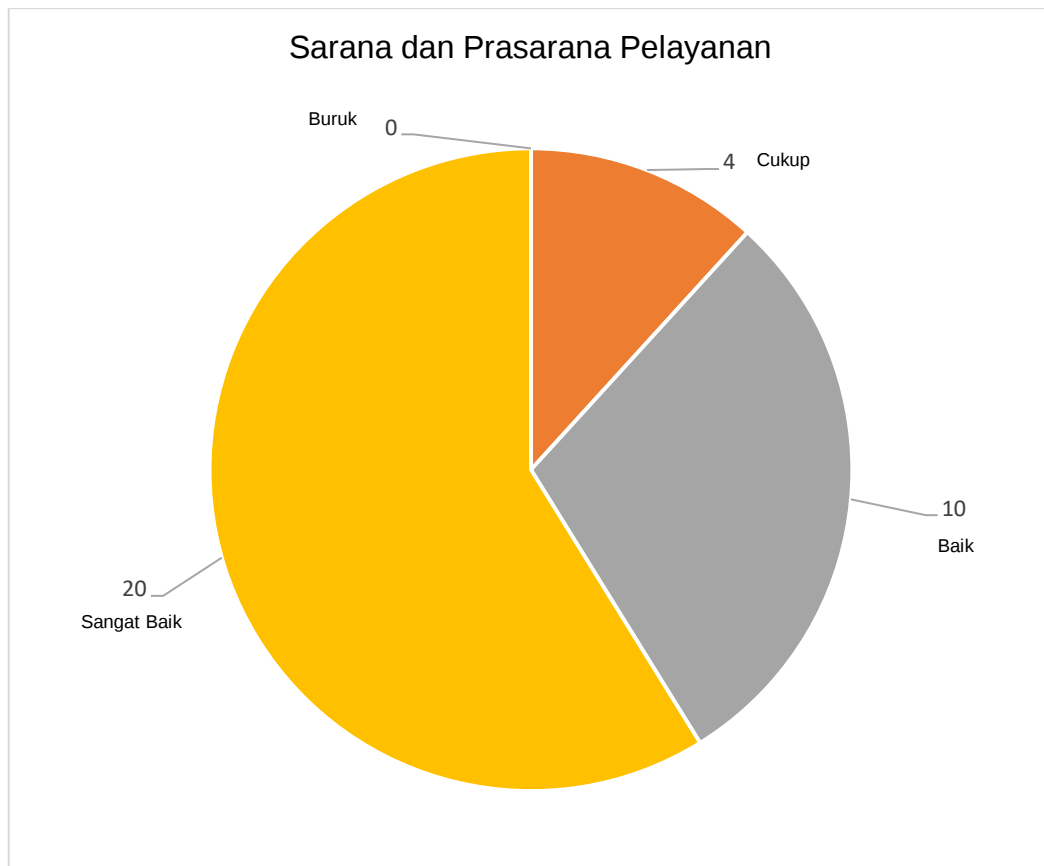
Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Sikap Petugas Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 38,2% dengan jawaban sopan/ramah.

8. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Tabel 12 Sarana dan Prasarana Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	4	11.8	11.8	11.8
Baik	10	29.4	29.4	41.2
Sangat Baik	20	58.8	58.8	100.0
Total	34	100.0	100.0	

Gambar 12 Grafik Jawaban Sarana dan Prasarana Pelayanan



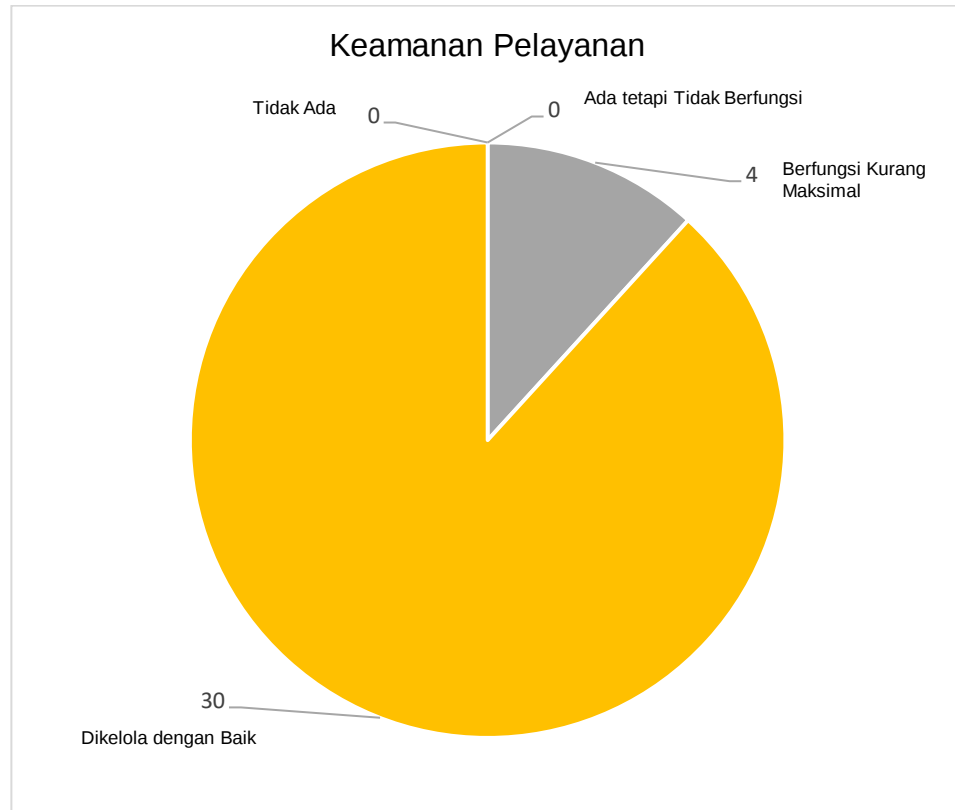
Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 41,2% dengan jawaban Baik.

9. Keamanan Pelayanan

Tabel 13 Keamanan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Berfungsi Kurang Maksimal	4	11.8	11.8	11.8
	Dikelola dengan Baik	30	88.2	88.2	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Gambar 13 Grafik Jawaban Keamanan Pelayanan



Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator Keamanan Pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai *cumulative percent* berada di angka 11,8% dengan jawaban Berfungsi Kurang Maksimal.

D. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

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

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

1. Indeks Persyaratan Pelayanan

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{120}{34} \times 1 \\
 &= 3,53
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Persyaratan Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\
 &= 3,53 \times 25 \\
 &= 88,24
 \end{aligned}$$

Indeks Persyaratan Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Tahun 2023 adalah 88,24. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Persyaratan Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Persyaratan Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 14 Rekapitulasi Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan

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

Nilai Indeks Persyaratan Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Persyaratan Pelayanan) adalah 88,24 menunjukkan nilai interval Indeks Persyaratan Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Tahun 2022 adalah 3,53. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Persyaratan Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Tahun 2022 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

2. Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{116}{34} \times 1 \\
 &= 3,41
 \end{aligned}$$

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

$$\text{Indeks} = \text{IKM Interval} \times 25$$

$$= 3,41 \times 25$$

$$= 85,29$$

Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah 85,29. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 15 Rekapitulasi Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

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

Nilai Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan) adalah 85,29 menunjukkan nilai interval Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Tahun 2022 adalah 3,41. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

3. Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{120}{34} \times 1 \\
 &= 3,53
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\
 &= 3,53 \times 25 \\
 &= 88,24
 \end{aligned}$$

Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah 88,24. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 16 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 88,24 menunjukkan nilai interval Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Direktorat Kerjasama

Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah 3,53. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

4. Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{121}{34} \times 1 \\ &= 3,56 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\ &= 3,56 \times 25 \\ &= 88,97 \end{aligned}$$

Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah 88,97. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 17 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 88,97 menunjukkan nilai interval Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah 3,56. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Tahun 2022 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

5. Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{118}{34} \times 1 \\
 &= 3,47
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan yaitu antara

25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\
 &= 3,47 \times 25 \\
 &= 86,76
 \end{aligned}$$

Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah 86,76. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 18 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 86,76 menunjukkan nilai interval Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah 3,47. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

6. Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{121}{34} \times 1 \\
 &= 3,56
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\
 &= 3,56 \times 25 \\
 &= 88,97
 \end{aligned}$$

Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semster I Tahun 2023 adalah 88,97. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 19 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 88,97 menunjukkan nilai interval Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Tahun 2022 adalah 3,56. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

7. Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{123}{34} \times 1 \\
 &= 3,62
 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned}
 Indeks &= IKM Interval \times 25 \\
 &= 3,62 \times 25 \\
 &= 90,44
 \end{aligned}$$

Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah 90,44. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 20 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 90,44 menunjukkan nilai interval Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah 3,62. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

8. Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{118}{34} \times 1 \\
 &= 3,47
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\
 &= 3,47 \times 25 \\
 &= 86,76
 \end{aligned}$$

Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah 86,76. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 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 86,76 menunjukkan nilai interval Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah 3,47. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Tahun 2022 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

9. Indeks Keamanan Pelayanan

Untuk memperoleh Indeks Keamanan Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= \frac{132}{34} \times 1 \\
 &= 3,88
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap Indeks Keamanan Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan yaitu antara 25 – 100 maka

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \text{IKM Interval} \times 25 \\
 &= 3,88 \times 25 \\
 &= 97,06
 \end{aligned}$$

Indeks Keamanan Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah 97,06. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Keamanan Pelayanan, Nilai Interval Konversi Indeks Keamanan Pelayanan dan Mutu Pelayanan.

Tabel 22 Rekapitulasi Nilai Indeks Keamanan 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 Keamanan Pelayanan (Nilai Interval Konversi Indeks Keamanan Pelayanan) adalah 97,06 menunjukkan nilai interval Indeks Keamanan Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Tahun 2022 adalah 3,88. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat dikatakan Indeks Keamanan Pelayanan di Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Semester I Tahun 2023 adalah A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

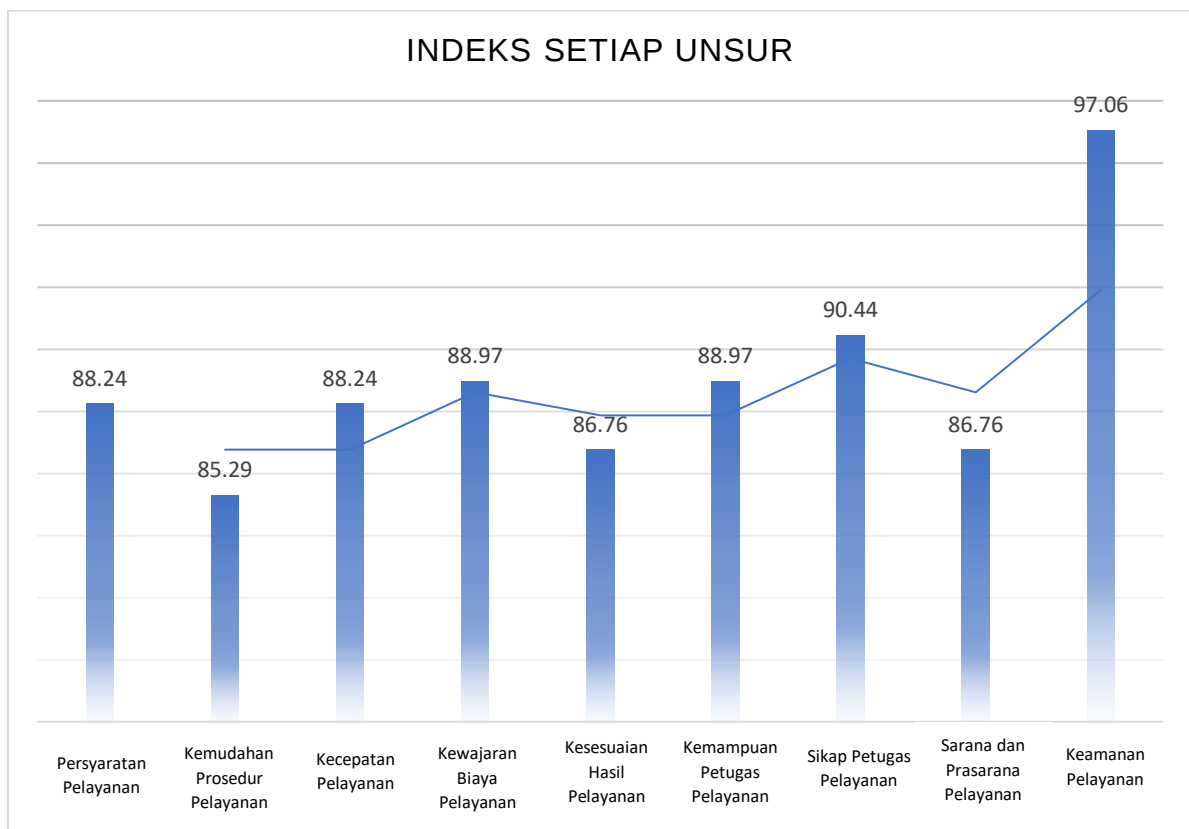
A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Direktorat Kerjasama Internasional Pertahanan Kemhan RI Semester I Tahun 2023 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Ditkersinhan Kemhan RI telah melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 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.
2. Secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Ditkersinhan Kemhan RI Semester I Tahun 2023 dipersepsikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”, Hal ini terlihat Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah 3,56 dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah 88,97.
3. Berdasarkan hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat di masing-masing unsur yang dimiliki adalah :
 - a. Indeks Persyaratan Pelayanan berada di angka 88,24 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
 - b. Indeks Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan berada di angka 85,29 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
 - c. Indeks Waktu Penyelesaian Pelayanan berada di angka 88,24 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
 - d. Indeks Biaya atau Tarif Pelayanan berada di angka 88,97 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
 - e. Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada di angka 86,76 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
 - f. Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan berada di angka 88,97 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

- g. Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan berada di angka 90,44 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
- h. Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan berada di angka 86,74 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.
- i. Indeks Keamanan Pelayanan berada di angka 97,06 dikategorikan A atau berpredikat “SANGAT BAIK”.

Gambar 14 Grafik Indeks per Unsur



B. Saran

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

1. 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.

2. 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

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

Jakarta, Agustus 2023

Direktur Kerjasama Internasional
Pertahanan,

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke, positioned above the printed name.

Steverly C. Parengkuan
Brigadir Jenderal TNI

LAMPIRAN

Lampiran 2 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

Lampiran 3 Kuesioner Survei

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. Perizinan Tamu Asing (Ditkersinhan)
2. Perizinan Survei Pemetaan (Ditwilhan)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI DITKERSINHAN

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

1. Bagaimana pendapat Saudara Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya:
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini:
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur Pelayanan di unit ini:
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan:
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan:
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan:
 - a. Tidak Kompeten
 - b. Kurang Kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan:
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana:
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan:
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik

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