2023

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Sub Bidang SDM TI
Bidang Dukungan Teknologi Informasi

PUSAT INFORMASI DAN PENGOLAHAN DATA
TENTARA NASIONAL INDONESIA

https://www.pusinfolahtatni.mil.id

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang RI 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 instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survey 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 kemajuaan 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 dari 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 dari 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 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 survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survey yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pusat Informasi dan Pengolahan Data TNI (Pusinfolahta TNI) sebagai badan pelaksana pusat di lingkungan Mabes TNI melalui Bidang Dukungan Teknologi Informasi dhi. Sub bidang SDM Teknologi Informasi sebagai bidang yang melaksanakan pelayanan publik dalam hal pelatihan dan penataran teknologi informasi kepada personel TNI. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari pengguna sehingga pelayanan yang diberikan kepada personel TNI dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik yang tepat. Untuk mengukur hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Lembaga yang melaksanakan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada satker di lingkungan TNI, Pusinfolahta TNI memberikan kuesioner kepada peserta pelatihan teknologi informasi mengenai pelaksanaan pelayanan publik.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran

Negara RI Tahun 2012 Nomor 215) terakhir dirubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;

3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Reformasi Birokrasi nomor KEP/25/M.PAN/2/2014 tanggal 24 Februari 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Istansi Pemerintah;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik khususnya Pusat Informasi dan Pengolahan Data TNI (Pusinfolahta TNI) untuk meningkatkan kualitas pelayanan;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih kreatif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

D. Maksud Dan Tujuan

1. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarkat dan Survei Harapan Masyarakat terhadap Layanan Dasar Pusat Informasi dan Pengolahan Data TNI (Pusinfolahta TNI), baik parsial maupun total, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;

b. Memetakan kinerja Subbid SDM Teknologi Informasi di Pusinfolahta TNI yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;

c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Pusinfolahta TNI.

2. Tujuan

a. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran indeks kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan pelatihan/penataran teknologi informasi melalui Subbid SDM TI Pusinfolahta TNI Tahun 2023.

b. Tujuan Khusus

1) Mengetahui tingkat indeks kepuasan masyarakat yang dicapai Pusinfolahta TNI Tahun 2023;

2) Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan pelanggan kurang puas terhadap pelayanan pelatihan/penataran teknologi informasi Tahun 2023;

3) Menindaklanjuti masalah ketidakpuasan pengguna layanan terhadap pelayanan pelatihan/penataran teknologi informasi Tahun 2023 di Pusinfolahta TNI.

E. Manfaat

1. Tersedianya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;

2. Tersedianya Hasil Survei Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Pusinfolahta TNI berupa Laporan Survei Kepuasan Masyarakat;

3. Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat tahun 2023 dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB II
METODOLOGI SURVEY

A. Metode Penelitian

SKM dilaksanakan menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif, dengan mengggunakan pengukuran skala *likert.* Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert, dimana skala likert adalah skala yang dapat digunakan 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 memiliki salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan SKM terhadap pengguna layanan kepada peserta pelatihan/penataran dilaksanakan mencakup langkah-langkah menyusun instrumen survei, menentukan besaran dan teknik penarikan sampel, menentukan responden, melaksanakan survei, mengolah hasil survei, menyajikan dan melaporkan hasil survei

B. Tempat Dan Waktu Pelaksanaan

SKM terhadap layanan kepada peserta pelatihan/penataran teknologi informasi dilaksanakan untuk pengguna layanan periode bulan Februari s.d. Maret Tahun 2023, dengan jadwal pelaksanaan dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu	Orang	Mandays
1.	Persiapan	2 hari	2	4 Mandays
2.	Pengumpulan Data	2 hari	2	4 Mandays
3.	Pengolahan Data	2 hari	2	4 Mandays
4.	Penyusunan Laporan	1 hari	2	2 Mandays

C. Instrumen Survey

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan bahwa unsur dari survei kepuasan masyarakat meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.;

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 dan/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 oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Kualitas Sarana dan prasarana adalah ketersediaan, keefektifan, dan kehandalan fasilitas yang disediakan untuk memberikan layanan kepada pengguna. Kualitas ini dapat memengaruhi pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan yang diberikan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Instrumen yang digunakan dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah kuesioner. Adapun Unsur yang disurvey adalah :

No.	UNSUR SKM	PERTANYAAN
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelatihan dengan jenis pelatihannya
2.	Prosedur	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelatihan di Pusinfolahta TNI
3.	Waktu pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pusinfolahta TNI dalam memberikan pelatihan
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelatihan di Pusinfolahta TNI
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian materi pelatihan dengan hasil yang diberikan
6.	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan Widyaiswara/Instruktur dalam melaksanakan pelatihan
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan dan sikap petugas LO/piket kelas
8.	Kualitas Sarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang penyediaan kelengkapan diklat (tas, alat tulis, modul)
9.	Kualitas Prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan dan kenyamanan fasilitas diklat di kelas
10.	Penanganan Pengaduan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna

D. Metode Pengumpulan Data Dan Analisis Data

1. Metode Pengumpulan Data

Responden adalah peserta pelatihan/penataran teknologi informasi yang mendapatkan layanan publik pada Sub bidang SDM TI dan Dukungan Teknis Pusinfolahta TNI. Jumlah responden diperoleh sebanyak 40 orang. Setiap

responden diminta mengisi form survey yang telah disediakan dengan jumlah pertanyaan sebanyak 10 butir.

2. Analisis Data

Pengolahan data secara kualitatif, diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner sesuai Permenpan/RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut :

a. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, yaitu dengan cara :

1) Membuat nilai untuk setiap jawaban, yaitu :

a) untuk jawaban a diberi nilai 1;

b) untuk jawaban b diberi nilai 2;

c) untuk jawaban c diberi nilai 3;

d) untuk jawaban d diberi nilai 4.

2) Nilai tertimbang dimaksud diatas diperoleh dengan cara memperhitungkan nilai SKM dari 9 unsur pelayanan (diterjemahkan dalam 10 butir pertanyaan/kuesioner), sehingga diperoleh perhitungan :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Butir}} = \frac{1}{10} = 0{,}1$$

b. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai- rata-rata tertimbang dengan rumus berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur terisi}} \times \text{Nilai tertimbang}$$

c. Untuk memudahkan interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka Jumlah total nilai SKM di atas (point 2) dikonversikan dengan nilai dasar 25, sehingga rumusnya :

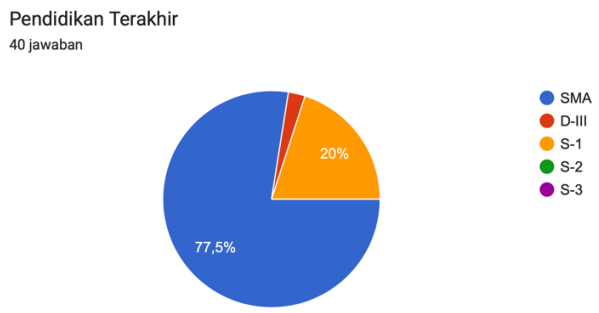
Jumlah SKM Unit Pelayanan X 25

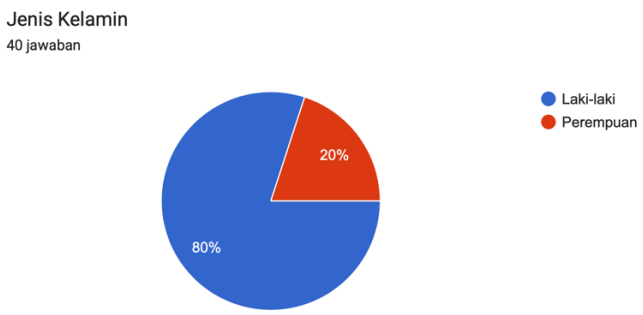
d. Ketentuan pemberian Nilai, Nilai Persepsi, Nilai interval Konversi Index Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan diatur Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017.

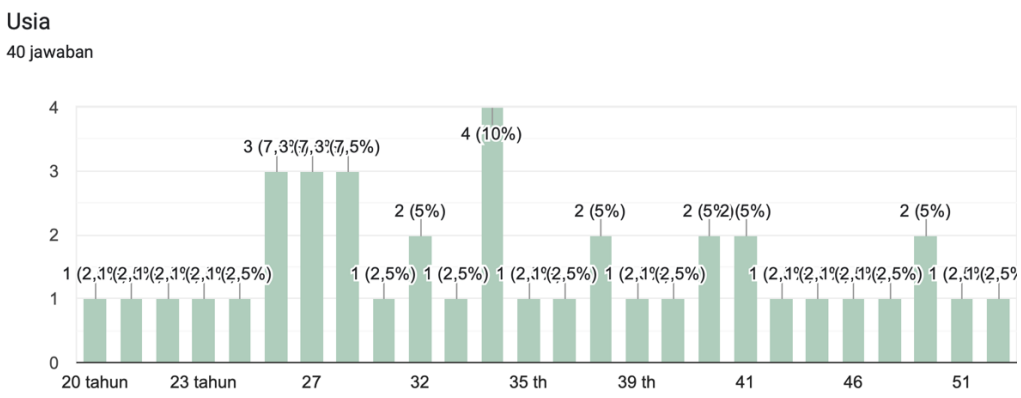
No.	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2.	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3.	76.61 – 88,30	B	Baik
4.	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III
HASIL DAN ANALISIS DATA

A. Identitas Responden







B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pusinfolahta TNI disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks unsur pelayanan

   Unsur pelayanan dalam survey kepuasan masyarakat mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017. Dalam keputusan ini, unsur yang dinilai terdiri atas 9 item, yaitu :

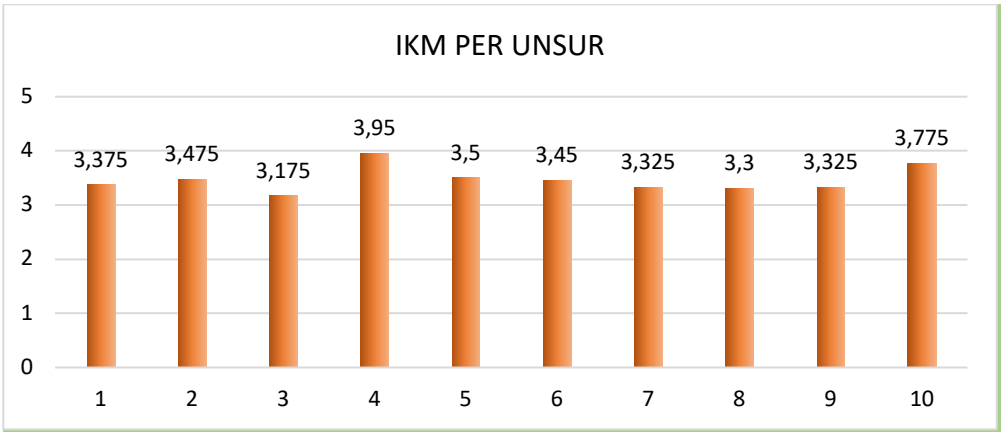
   a. Persyaratan pelayanan
   b. Kemudahan Prosedur Pelayanan
   c. Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan
   d. Kesesuaian Biaya/tarif
   e. Kepastian Produk Layanan
   f. Kompetensi Pelaksana
   g. Perilaku Pelaksana
   h. Kualitas Sarana dan prasarana
   i. Penanganan Pengaduan dan saran

2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

   Berdasarkan jumlah responden sebanyak 40 orang, berikut adalah hasil pengukuran selama lebih kurang 1 (satu) bulan mulai dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil :

No.	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI UNSUR PELAYANAN (NRR) / UNSUR	NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR X 0,1)	IKM x 25
1	Persyaratan	3,375	0,3375	
2	Prosedur	3,475	0,3475	
3	Waktu pelayanan	3,175	0,3175	
4	Biaya/Tarif	3,95	0,395	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,5	0,35	
6	Kompetensi Pelaksana	3,45	0,345	
7	Perilaku Pelaksana	3,325	0,3325	
8	Kualitas Sarana	3,3	0,33	
9	Kualitas Prasarana	3,325	0,3325	
10.	Penanganan Pengaduan dan saran	3,775	0,3775	
	Total		3,465	**86,625**

Nilai IKM setelah dikonversi diperoleh angka **86,625**, sehingga jika disandingkan dengan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (Kepmenpan No. 14 Tahun 2017), maka diperoleh nilai mutu pelayanan **"B" kategori "BAIK"**.



BAB IV
HASIL ANALISA SURVEY DAN TINDAK LANJUT

A. Hasil Analisa Survey

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur dengan nilai terendah ialah **waktu penyelesaian** dengan nilai 3,175, lalu **sarana prasarana** dengan nilai 3,3, dan **persyaratan** yang mendapatkan nilai 3,375.

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur **biaya/tarif** dengan nilai 3,95 lalu **penanganan pengaduan** mendapatkan nilai 3,775 dan unsur **prosedur** dengan nilai 3,475.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis di atas dilakukan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (TW)				Penanggungjawab
			I	II	III	IV	
1.	Waktu Pelayanan	Peninjauan kesesuaian waktu layanan produk-produk Subbid SDM TI	√	√	√	√	Subbid SDM TI
2.	Sarana dan prasarana	Pemeliharaan dan peningkatan kualitas sarana prasaran	√	√	√	√	- Taud - Subbid Jarkomta
3.	Persayaratan	Peninjauan kesesuaian persyaratan pelatihan	√	√	√	√	Subbid SDM TI

BAB V
PENUTUP

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima Pusat Informasi dan Pengolahan Data TNI (Pusinfolahta TNI) melalui Subbid SDM Teknologi Informasi Tahun 2023 berusaha mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan amanat UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu upaya upaya mewujudkan keinginan tersebut adalah dengan melaksanakan survey kepuasan pelanggan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

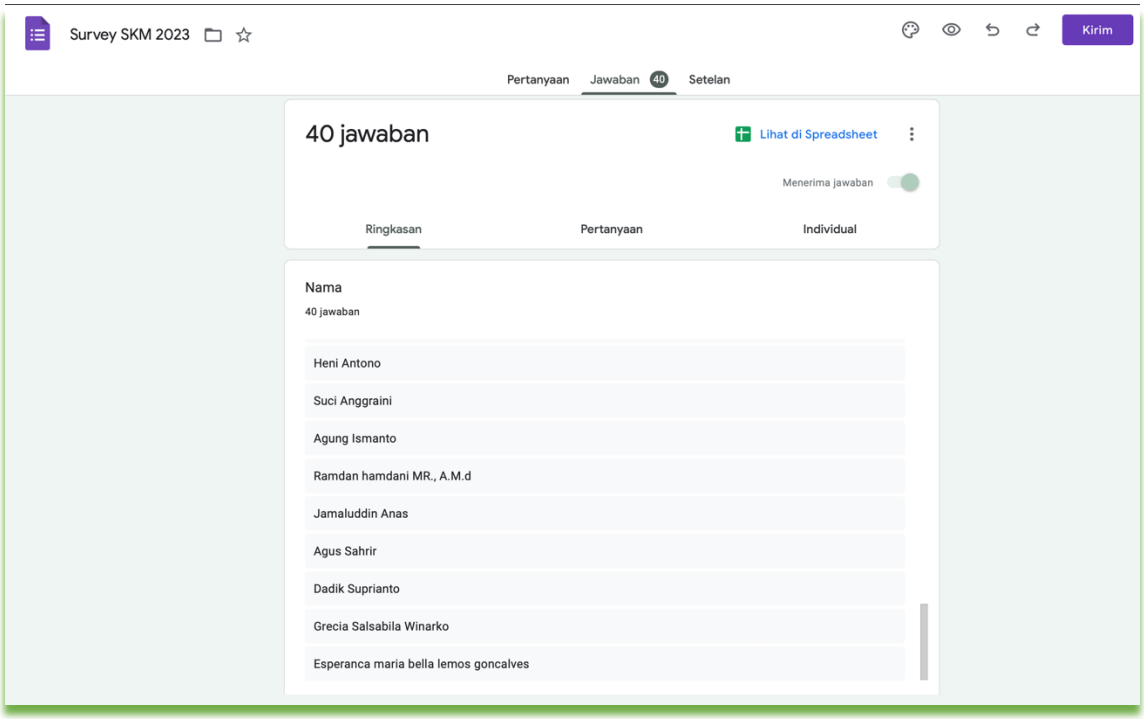
Hasil survey menunjukkan bahwa layanan masuk dalam **kategori Baik**, sehingga layanan Pusinfolahta TNI perlu pembenahan dan peningkatan kualitas layanan yang harus dilaksanakan. Layanan yang cepat, tepat, ramah dan sopan akan memberikan pengalaman menyenangkan bagi personel satker di lingkungan TNI. Apalagi jika layanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik. Bahkan kedepan, layanan Pusinfolahta TNI perlu dikembangkan melalui inovasi dengan aplikasi, seiring dengan kemajuan teknologi.

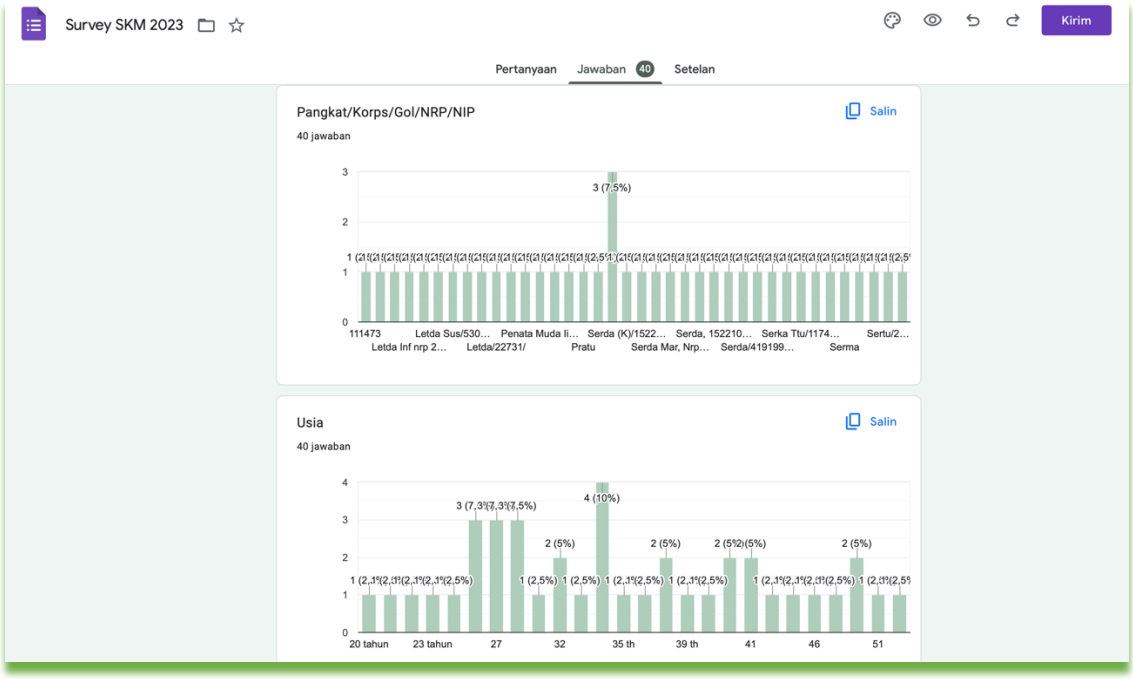
Jakarta, April 2023

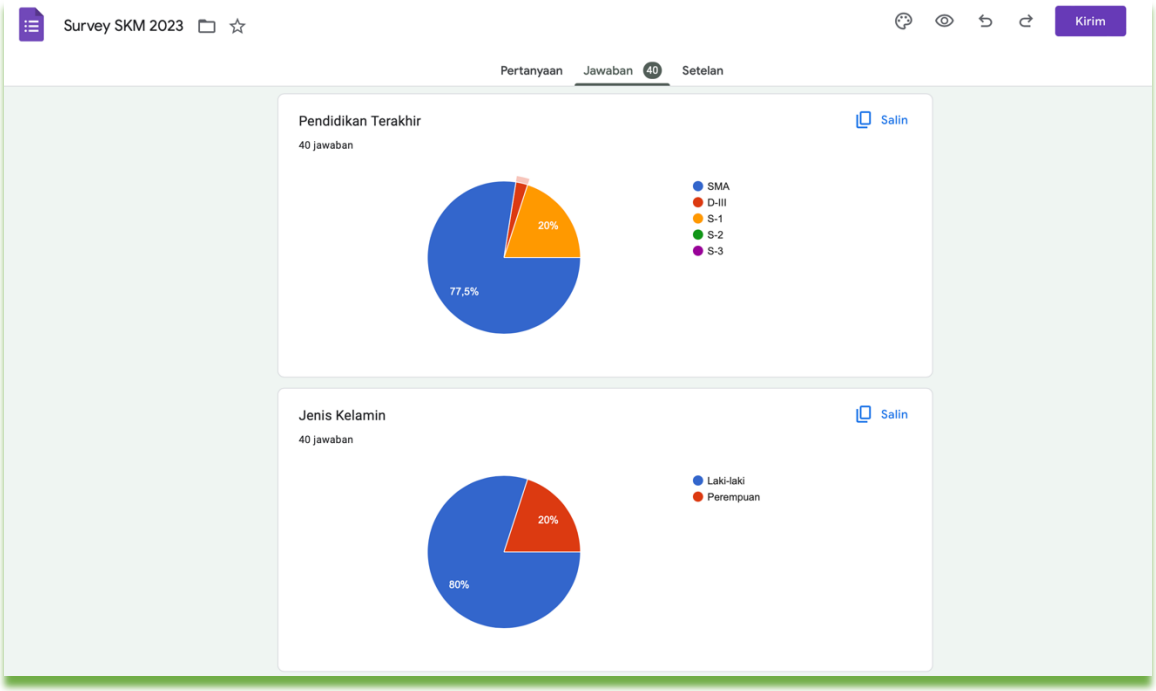
Kasubbid SDM TI
selaku
Koordinator Pelayanan Publik

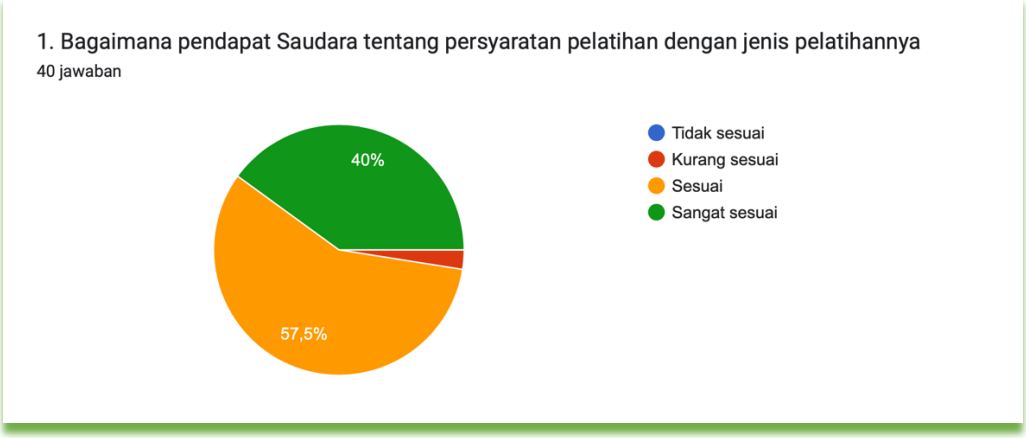
Muchdi, S.Kom., M.M.
Letkol Chb NRP 11960024610273

LAMPIRAN


Survey SKM 2023
Kirim
Pertanyaan
Jawaban 40
Setelan
40 jawaban
Lihat di Spreadsheet
Menerima jawaban
Ringkasan
Pertanyaan
Individual
Nama
40 jawaban
Heni Antono
Suci Anggraini
Agung Ismanto
Ramdan hamdani MR., A.M.d
Jamaluddin Anas
Agus Sahrir
Dadik Suprianto
Grecia Salsabila Winarko
Esperanca maria bella lemos goncalves

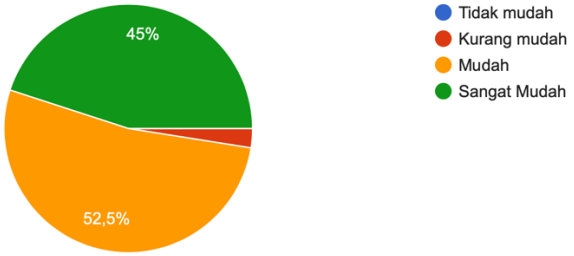

Survey SKM 2023
Kirim
Pertanyaan
Jawaban 40
Setelan
Pangkat/Korps/Gol/NRP/NIP
Salin
40 jawaban
3 (7,5%)
111473
Letda Sus/530...
Penata Muda Ii...
Serda (K)/1522...
Serda, 152210...
Serka Ttu/1174...
Sertu/2...
Letda Inf nrp 2...
Letda/22731/
Pratu
Serda Mar, Nrp...
Serda/419199...
Serma
Usia
Salin
40 jawaban
3 (7,5%)
4 (10%)
2 (5%)
20 tahun
23 tahun
27
32
35 th
39 th
41
46
51


Survey SKM 2023
Kirim
Pertanyaan
Jawaban 40
Setelan
Pendidikan Terakhir
40 jawaban
Salin
20%
77,5%
SMA
D-III
S-1
S-2
S-3
Jenis Kelamin
40 jawaban
Salin
20%
80%
Laki-laki
Perempuan


1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelatihan dengan jenis pelatihannya
40 jawaban
40%
57,5%
Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai

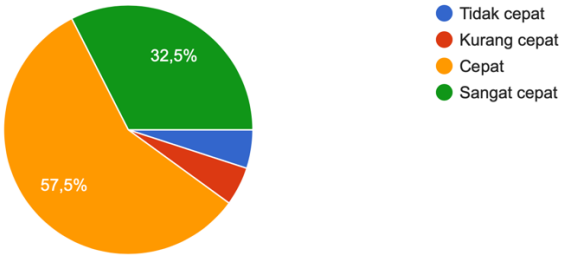
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelatihan di Pusinfolahta TNI

40 jawaban



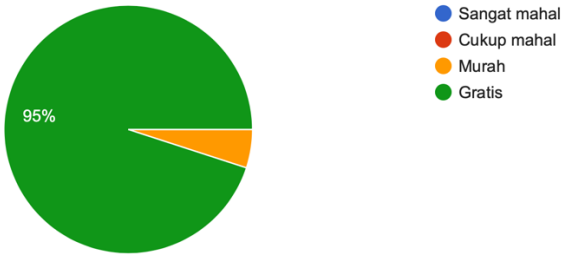
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pusinfolahta TNI dalam memberikan pelatihan

40 jawaban



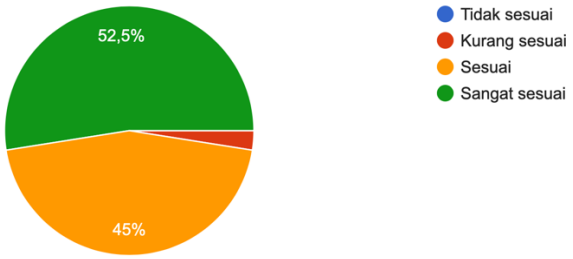
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelatihan di Pusinfolahta TNI

40 jawaban



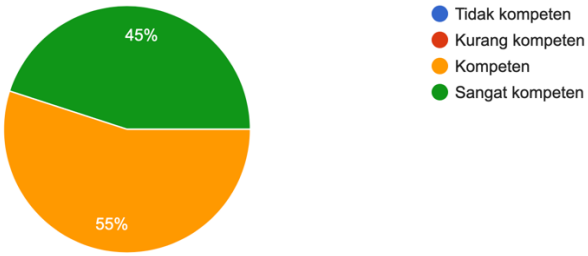
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian materi pelatihan dengan hasil yang diberikan

40 jawaban



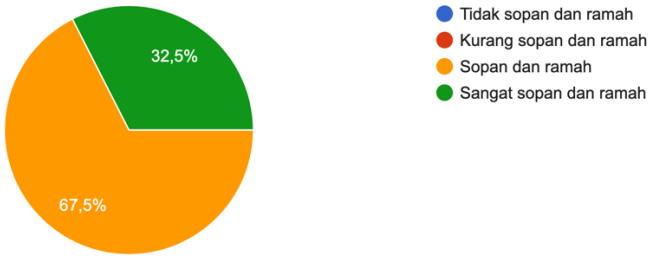
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan Widyaiswara/Instruktur dalam melaksanakan pelatihan

40 jawaban

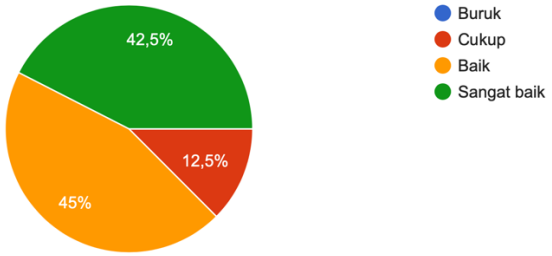


7. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan dan sikap petugas LO/piket kelas

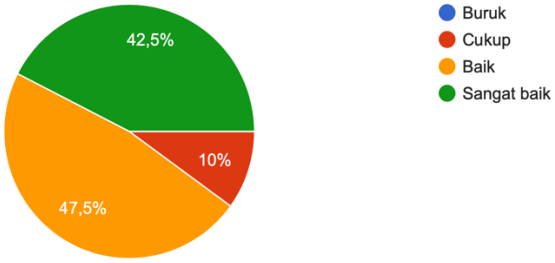
40 jawaban



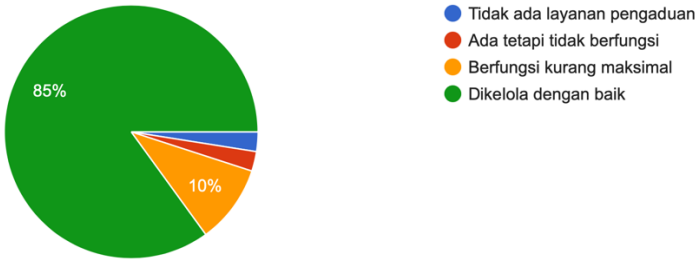
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penyediaan kelengkapan diklat (tas, alat tulis, modul)
40 jawaban



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan dan kenyamanan fasilitas diklat di kelas
40 jawaban



10. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna
40 jawaban



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	Nama	Pangkat/Korps/Gol/NRP/NIP	Usia	Pendidikan	Jenis Kelamin	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10		
2	Junaedy M	Serda, 15221060200023 93	31	SMA	Laki-laki	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3		
3	Sutrisno	Penata Muda Tk.I III/b/197808162002121004	45	SMA	Laki-laki	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
4	Dadik Suprianto	Kapten Laut (P), 20497/P	51	S-1	Laki-laki	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4		
5	Esperanca maria bella	Serda	23	SMA	Perempuan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4		
6	Heni Antono	Peltu	49	SMA	Laki-laki	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4		
7	Akhmad Syaiful Bahri	Lettu/Inf/21980217560977	47	SMA	Laki-laki	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4		
8	nurul sagita	sertu (k) 211308420294	30	SMA	Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
9	Adila Dwi Sukmawati	Serda Kom/W, 131065	21	SMA	Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
10	Yenni Prasetiyowati, S	Penata Muda Tk I III/b. / 19690410199312200	55	S-1	Perempuan	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4		
11	Didik jhauhari	Serda mar 125810	30	SMA	Laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1		
12	Suci Anggraini	Letda Sus, 532815	35	SMA	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	Deris Nasrullah	Sertu / 21140043161292	32	SMA	Laki-laki	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4		
14	Ilub Agus Hermawan	Letda Sus/531924	40	S-1	Laki-laki	3	4	1	4	3	3	3	3	3	4		
15	Reza Afrizal	Sertu/21150059160496	27	SMA	Laki-laki	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4		
16	Jokosaudrajat	Letda Inf nrp 21010275020880	38	S-1	Laki-laki	3	3	2	4	3	3	3	2	2	4		
17	Amir Budi Harko	Serda Mar, Nrp 125824	24	SMA	Laki-laki	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4		
18	Muhammad Danial Ari	Sertu 21120102081291	32	SMA	Laki-laki	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
19	Nenis Amelia Rama	Letda Sus/532818	38	SMA	Perempuan	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4		
20	Andi Pranata	Serda	35	SMA	Laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3		
21	Heru setiawan	Serka Tku , 114945	32	SMA	Laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4		
22	Ramdan hamdani MR.	Letda/22731/	25	D-III	Laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
23	Jarwo Hariyanto, S. K	Letda Sus/530855	41	S-1	Laki-laki	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4		
24	Prayogi kumiawan	Pratu	27	SMA	Laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
25	Eka Prakoso	Serda, 21200276730800	49	SMA	Laki-laki	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4		
26	Yulian Sulandra P	Sertu,111473	35	SMA	Laki-laki	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
27	Grecia Salsabila Win	Serda (K)/15222030 20003246	25	SMA	Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
28	Achmad daffi	Serda NRP 41919910549142	25	SMA	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
29	Nur Aliani Aisyah, S.	Penata Muda Iii/a NIP 198404182010122003	40	S-1	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
30	Jamaluddin Anas	Serka.21070573880485	39	SMA	Laki-laki	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
31	Muhammad Ma'i	Serka Ttu/117480	30	S-1	Laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
32	Agung Ismanto	Kopda/31110297100489	35	SMA	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
33	Agus Sulistyo	Serma	41	SMA	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
34	Lukman Batuatas	Pratu/31160326440696	27	SMA	Laki-laki	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
35	Oki Adiansyah	Serda/529019	40	SMA	Laki-laki	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3		
36	Hendi Catur Dermawa	Serda	20	SMA	Laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
37	HAMMAM RAFI	Serda Lek 42110109552229	23	SMA	Laki-laki	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4		
38	Irham Sagala	Letda Sus 531934	35	S-1	Laki-laki	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4		
39	Djulfikar putra pauwah	Serda/31020798980582	42	SMA	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
40	Muhammad Arif Al Ha	Serda/41919906549088	36	SMA	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
41	Agus Sahrir	Serka, 539335	46	SMA	Laki-laki	2	4	2	3	2	3	3	2	2	2		
42					***total nilai persepsi per unsur***	**135**	**139**	**127**	**158**	**140**	**138**	**133**	**132**	**133**	**151**		
43					***total terisi***	**40**	**40**	**40**	**40**	**40**	**40**	**40**	**40**	**40**	**40**		
44					***NRR/unsur***	**3,375**	**3,475**	**3,175**	**3,95**	**3,5**	**3,45**	**3,325**	**3,3**	**3,325**	**3,775**		
45					***NRR tertimbang/unsur***	**0,3375**	**0,3475**	**0,3175**	**0,395**	**0,35**	**0,345**	**0,3325**	**0,33**	**0,3325**	**0,3775**	3,465	
46																	
47																***Konversi IKM***	***86,625***
48																***IKM unit pelayanan x 25***	***BAIK***
49																	

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PUSINFOLAHTA TNI
THN 2023

NILAI IKM	KATEGORI KINERJA UNIT
86,625	**B (BAIK)**

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT BAGI PENINGKATAN KUALITAS KINERJA
PUSINFOLAHTA TNI