

MARKAS BESAR TNI ANGKATAN UDARA  
DINAS INFORMASI DAN PENGOLAHAN DATA



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK  
DISINFOLAHTAAU  
TRIWULAN II  
TA 2025**

Jakarta, 4 Juli 2025

BAB I  
PENDAHULUAN

1. Latar Belakang.

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan ditambah 3 (tiga) unsur yang berkaitan dengan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBKWBMM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing unit Pelayanan Instansi Pemerintah, juga instrumen ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik. Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik di Disinfohtaau, maka perlu diselenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Disinfohtaau untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga mencapai kualitas pelayanan prima. Pelaksanaan SKM pada Disinfohtaau merupakan wujud nyata dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan pelayanan.

2. Maksud dan Tujuan.

- a. Maksud. Maksud pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran dan partisipasi pengguna layanan publik Disinfohtaau dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Disinfohtaau.
- b. Tujuan. Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan secara berkala dan sebagai bahan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Disinfohtaau selanjutnya.

3. Ruang Lingkup dan Tata Urut.

- a. Ruang Lingkup. Ruang lingkup pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan kepada pengguna layanan publik di lingkungan Disinfohtaau.
- b. Adapun tata urut dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Disinfohtaau Triwulan II Tahun 2025, sebagai berikut:

- 1) Bab I Pendahuluan
- 2) Bab II Metodologi Survei
- 3) Bab III Pengolahan Survei

- 4) Bab IV Data Survei
- 5) Bab V Penutup

#### 4. Dasar.

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Panglima TNI Nomor 24 Tahun 2012 tentang Standar Layanan Informasi Publik TNI di lingkungan Tentara Nasional Indonesia.
- d. Telegram Asrena Kasau Nomor T/77/2024 tanggal 20 Desember 2024 tentang Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

#### 5. Kuesioner Survei. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan elektronik kuesioner melalui link google form yang telah disiapkan oleh Tim Survei Internal Disinfohtaau.

- a. Pengaduan Sederhana: Penyelesaian dalam 15-30 menit.
- b. Pengaduan Menengah: Penyelesaian dalam 1-2 hari kerja.
- c. Pengaduan Kompleks: Penyelesaian dalam waktu 3-5 hari kerja, dengan eskalasi ke manajemen jika diperlukan.

#### 6. Tim Survei Kepuasan Pelayanan Publik.

Untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat telah dipersiapkan beberapa perangkat pendukung berupa pelaksana/petugas yang akan melaksanakan survei dan penyusunan kepuasan masyarakat Disinfohtaau yang ditetapkan dengan Surat Perintah Kadisinfohtaau dengan susunan keanggotaan, sebagai penanggung jawab adalah Kadisinfohtaau, ketua survei adalah Kapustasisinfo, dan sebagai anggota perwakilan masing-masing Subdis.

#### 7. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

##### a. Persiapan survei.

1) Kuesioner. Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan dengan menggunakan link google form pada jenis layanan publik Disinfohtaau.

2) Bagian Kuesioner, terdiri dari 3 bagian, meliputi:

(1) Bagian Pertama. Berisikan judul Survei Kepuasan Masyarakat Disinfohtaau.

(2) Bagian Kedua. Berisikan identitas responden Disinfohtaau, antara lain, nama, jenis kelamin, usia, pendidikan, tempat bekerja.

(3) Bagian Ketiga. Berisikan daftar pertanyaan tentang unsur/komponen terhadap jenis pelayanan Disinfohtaau.

3) Bentuk Jawaban. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- (1) Sangat Baik, diberi nilai 4
- (2) Baik, diberi nilai 3
- (3) Kurang, diberi nilai 2
- (4) Sangat Kurang, diberi nilai 1

b. Penetapan jumlah responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

(1) Penetapan Jumlah Responden. Responden pada Survei Kepuasan Masyarakat Disinfohtaau Triwulan II Tahun 2025 adalah pengguna layanan publik Disinfohtaau yang diambil secara sebanyak 50 responden.

(2) Lokasi dan waktu pengumpulan data. Lokasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Disinfohtaau sepanjang Triwulan II yakni dari bulan April sampai Juni tahun 2025. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri secara daring oleh responden sebagai penerima layanan dan langsung dikumpulkan sesuai batas waktu yang telah ditentukan.

c. Pelaksanaan pengumpulan data.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan e- kuesioner dengan link google form dan barcode yang disebarakan kepada pengguna layanan publik Disinfohtaau. Kuesioner terdiri atas 14 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Disinfohtaau, yaitu:

(1) Persyaratan. Ketentuan yang harus dipenuhi pemohon agar layanan bisa diproses (dokumen, data, formulir, identitas, dan syarat teknis lain).

(2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Alur kerja layanan dari awal sampai selesai, termasuk tahapan, pihak yang terlibat, cara pengajuan, verifikasi, hingga penyerahan hasil.

(3) Jangka Waktu Pelayanan. Batas waktu penyelesaian layanan sejak permohonan dinyatakan lengkap sampai produk layanan diterbitkan/diterima.

(4) Biaya/Tarif. Rincian biaya resmi layanan (jika ada) beserta dasar penetapannya; bila gratis, dinyatakan "Rp0".

(5) Produk Pelayanan. Output/hasil akhir yang diterima pemohon (dokumen, surat, izin, rekomendasi, data, akun, atau layanan yang aktif).

(6) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Cara pengguna menyampaikan keluhan/saran serta proses tindak lanjutnya (kanal pengaduan, verifikasi, respons, penyelesaian, dan umpan balik).

(7) Dasar Hukum. Regulasi/ketentuan yang menjadi landasan penyelenggaraan layanan (UU, PP, Perpres, Permen, Kep, SOP internal).

(8) Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas. Dukungan fisik dan nonfisik untuk layanan berjalan (ruang layanan, loket, komputer, jaringan, aplikasi, perangkat antrian, akses disabilitas, dll.).

(9) Kompetensi Pelaksana. Kualifikasi petugas yang memberikan layanan (pendidikan, keahlian, sertifikasi, pengalaman, dan pelatihan yang relevan).

(10) Pengawasan Internal. Pengendalian dari dalam unit agar layanan sesuai SOP dan bebas penyimpangan (monitoring, audit internal, cek berjenjang, supervisi).

(11) Jumlah Pelaksana. Banyaknya petugas yang ditetapkan untuk menjalankan layanan, termasuk pembagian peran (front office, verifikator, admin, penandatanganan).

(12) Jaminan Pelayanan. Komitmen mutu layanan yang diberikan (kepastian prosedur, kepastian waktu, standar kualitas, non-diskriminasi, transparansi).

(13) Jaminan Keamanan. Kepastian keamanan bagi pengguna dan keamanan informasi/berkas (kerahasiaan data, integritas dokumen, keselamatan, kontrol akses).

(14) Evaluasi Kinerja Pelaksana. Penilaian berkala atas pelaksanaan layanan untuk perbaikan (IKM/survei, KPI, analisis keluhan, rapat evaluasi, rencana tindak lanjut).

## BAB II METODOLOGI SURVEI

### 8. Kriteria Responden.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian, sebagai berikut:

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	47	94%
		Perempuan	3	6%
2.	Usia	21-30	13	26%
		31-40	6	12%
		41-50	21	42%
		51-60	10	20%
3.	Pekerjaan	TNI AU	50	100%
4.	Pendidikan	SMA	4	8%
		D3	3	6%
		D4	5	1%
		S1	27	54%
		S2	11	22%
5.	Satker	Mako Koopsudnas, Kodau II, Kodau I, Puskesau, Sesko TNI, Mako Korpasgat, Koopsau, Kodau II, Kodau III, Mako Koharmatau, Mako Kodiklatau, Kodau I, AAU, Lanud Abd., Kodau I, Pusdik Kodiklatau, Depohar 50 Smo, Depohar 20 Iwj, Kodau I, Kodau I, Kodau II, Kodau II, Depohar 30 Abd, Lanud Sut, Depohar 80 Iwj, Lanud Smh, Depohar 60 Iwj, Kodau III, Kodau I, Kodau II, Kodau III, Kodau III, Kodau I, Kodau III, Denmabesau, Kodau I, Skomlekau, Srenau, Dispenau, Diskumau, Disbtbau, Pusterau, Sterau, Slogau, Disadaau, Setumau, Diswapersau, Itjenau, Spersau, Puskesau		

9. Pengolahan Survei. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Penerima Layanan terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{IKM Produk Layanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.

2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap.

#### 10. Analisa Data.

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan perangkat lunak seperti Minitab atau SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output.

#### Nilai Survei Kepuasan Penerima Layanan Publik (SKM)

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-2.59	25.00-64.99	D	Sangat Kurang
2	2.60-3.064	65.00-76.60	C	Kurang
3	3.065-3.53	76.61-88.30	B	Baik
4	3.54-4.00	88.31-100.00	A	Sangat Baik

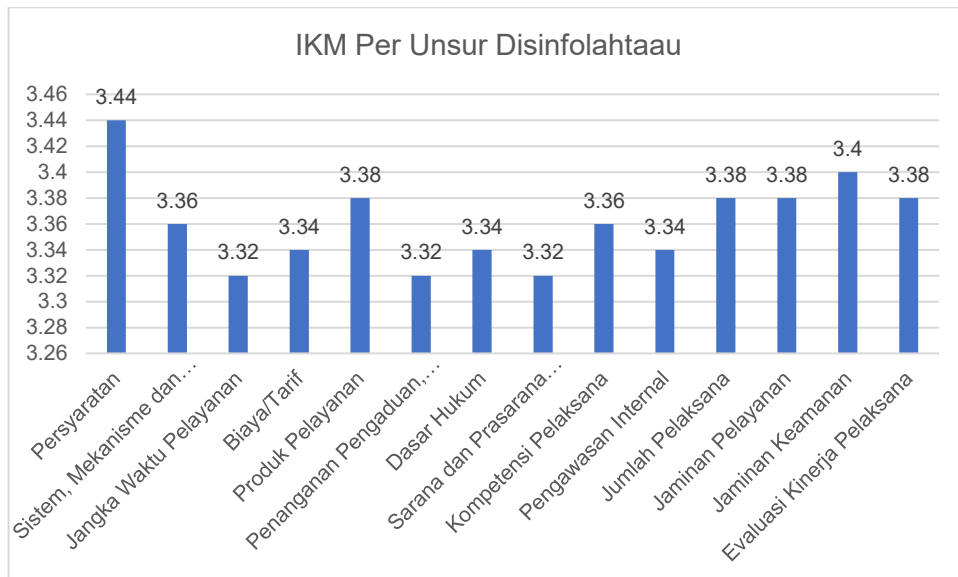
### BAB III PENGOLAHAN DATA

#### 11. Analisis Hasil Survei.

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat DisinfoLahtau pada Triwulan II Tahun 2025, dapat dilihat pada tabel, sebagai berikut:

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
2.	3	4	2	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3
3.	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4.	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
5.	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
6.	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
7.	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
8.	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
9.	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3
10.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11.	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4
12.	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3
13.	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3
14.	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2
15.	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4
16.	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3
17.	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
18.	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3
19.	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
20.	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
21.	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
22.	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
23.	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
24.	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
25.	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
26.	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
27.	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
28.	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
29.	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
30.	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
31.	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
32.	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
33.	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
34.	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
35.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36.	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
37.	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3

38.	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
39.	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
40.	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
41.	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
42.	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
43.	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
44.	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
45.	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
46.	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
47.	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
48.	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
49.	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
50.	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4



Berdasarkan dari tabel diatas, unsur nilai tertinggi yaitu unsur Persyaratan dengan nilai 3,44 sedangkan unsur dengan nilai terendah ialah unsur Jangka Waktu Pelayanan (3.32), Penanganan Pengaduan (3.32), dan Sarana Prasarana (3.32).

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Disinfohtaau pada Triwulan II tahun 2025 SKM menggunakan excel template, diperoleh hasil sebagai berikut:

	IKM Unsur Pelayanan													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
IKM Per Unsur	3.44	3.36	3.32	3.34	3.38	3.32	3.34	3.32	3.36	3.34	3.38	3.38	3.4	3.38
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Layanan Unit	84.04 (B atau Baik)													

Penjelasan Unsur:

- U1: Persyaratan
- U2: Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- U3: Jangka Waktu Pelayanan
- U4: Biaya/Tarif
- U5: Produk Pelayanan
- U6: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U7: Dasar Hukum
- U8: Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas
- U9: Kompetensi Pelaksana
- U10: Pengawasan Internal
- U11: Jumlah Pelaksana
- U12: Jaminan Pelayanan
- U13: Jaminan Keamanan
- U14: Evaluasi Kinerja Pelaksana

## 12. Indeks Kepuasan Masyarakat.

NILAI IKM	RESPONDEN
<p><b>84.04</b></p> <p>Kategori Mutu Layanan: Baik</p> <p><b>B</b></p>	<p>Jumlah : 50 Orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 37 Orang : P = 3 Orang</p> <p>Pendidikan : SMA = 4 D3 = 3 D4 = 5 S1 = 27 S2 = 11</p> <p style="text-align: right;">Periode Survei April-Juni 2025</p>

## BAB IV DATA SURVEI

### 13. Data Responden.

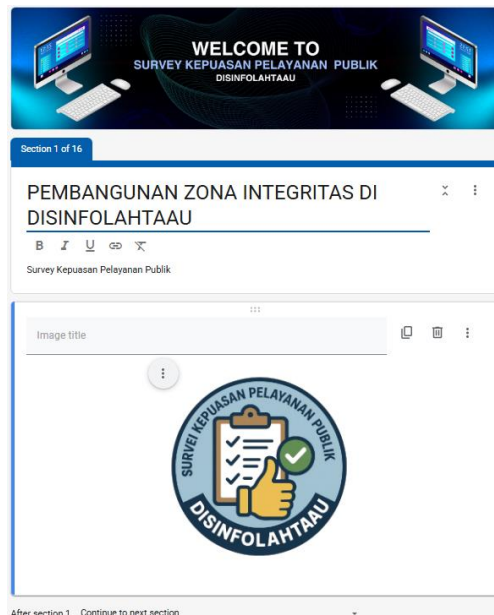
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Nama Lengkap	Pangkat/Korps/Golongan	No HP	Email	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Umur	Satuan Kerja/Perusahaan
1	Lancur Wibisono, S.Kom., M.Han.	Letnan Kolonel/Lek	084750835603	lancur@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S2	45	Mako Koopsudnas
2	Fakhrudin Noor, S.Kom., M.Han.	Letnan Kolonel/Lek	085882772514	noorfkh@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S2	47	Kodau II
3	Pahotan Sitorus, S.Kom.	Letnan Kolonel/Lek	083932354026	pahotan@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S2	47	Kodau I
4	Zulhendra, A.Mk., M.M.	Letnan Kolonel/Lek	085132154266	henrdak21@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S2	53	Puskesau
5	Hendra Gunawan, S.T.	Letnan Kolonel/Lek	084964921822	ghendra3@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	47	Sesko TNI
6	Coky Ringgo Bonavena, S.Kom., M.Si. (Han)	Letnan Kolonel/Lek	082793258727	ringgobonavena@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S2	52	Mako Korpasgat
7	Kurniawan Ayal, S.Kom., M.Si.	Letnan Kolonel/Lek	082052532061	ayalkurnia@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S2	55	Koopsau
8	Ari Sukandar, S.E.	Letnan Kolonel/Lek	083251165464	sukandar008@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S2	43	Kodau II
9	Agung Subintoro, S.Kom.	Letnan Kolonel/Lek	082227643040	subintoro6@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S2	47	Kodau III
10	Rudy Kusbandrio, S.Kom.	Letnan Kolonel/Lek	084034253637	kurbandrio@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S2	43	Mako Koharmatau
11	Ferdinan Silalahi, A.Md., M.Han.	Letnan Kolonel/Lek	084373812338	silalahif@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S2	52	Mako Kodiklatau
12	Anton Priyono, S.Kom., M.Han.	Letnan Kolonel/Lek	084573289536	priyonoA@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S2	45	Kodau I
13	Aan Dedy Christiawan, S.Si.	Letnan Kolonel/Lek	083398645230	dedyc@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	44	AAU
14	I Wayan Sudartika, S.Ag.	Letnan Kolonel/Lek	085449357229	wayans_i@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	57	Lanud Abd.
15	Tulus Shomad, S.T.	Mayor/Lek	085040392645	shomad.t@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	39	Kodau I
16	Dwi Heru Sedyatmoko	Kapten/Lek	085243881969	heru556@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	54	Pusdik Kodiklatau
17	Moch Nur Hadi Santoso	Kapten/Lek	085267666435	hadisd@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	54	Depohar 50 Smo
18	Nyoman Kanta, S.T.	Kapten/Lek	085592115534	nyoman_kanta@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	52	Depohar 20 Iwj
19	Cecep Henry S., S.Kom	Letnan Satu/Lek	084815836856	cecep786@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	44	Kodau I
20	Rinto Efendi Sinaga, S.Kom	Letnan Satu/Lek	081263342776	rintosinaga@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	41	Kodau I
21	Adris Santosa	Letnan Satu/Lek	083418912343	adriss@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	46	Kodau II
22	Dedi Bakko	Letnan Satu/Lek	084391702664	dedibakko@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	50	Kodau II
23	Sugeng Bintoro	Letnan Satu/Lek	84981857996	bintorosugeng7@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	42	Depohar 30 Abd
24	Yosep Rizal	Letnan Satu/Lek	084246137624	rizalku@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	41	Lanud Sut
25	Hayu Iswulan Ndaru	Letnan Satu/Lek (W)	082093012789	ndaruwulan@gmail.com	Perempuan	TNI AU	S1	50	Depohar 80 Iwj
26	Adam Masyhuri, S.Kom.	Letnan Satu/Lek	085130351160	adam@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	44	Lanud Smh
27	Bambang Prastowo	Letnan Satu/Lek	082342463048	pratowobambang19@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	50	Depohar 60 Iwj
28	Jery Saputra, S.T.	Letnan Dua/Lek	081510809913	jerry@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	34	Kodau III

29	Rindrawan Akbar Saktio, S.Kom	Letnan Dua/Lek	083987467478	akbarsakti@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	27	Kodau I
30	Andik Prasetyo	Letnan Dua/Lek	085837565177	prasandik@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	37	Kodau II
31	Achmad Farhan Zuhayr, S.Kom.	Letnan Dua/Lek	084142437208	farhanmad@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	24	Kodau III
32	Muhammad Alif Arramzy, S.Kom.	Letnan Dua/Lek	082451618668	aliframzi@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	44	Kodau III
33	Ferry Ansyari	Letnan Dua/Lek	084243248673	ansyarif@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	23	Kodau I
34	Evert Dulfri K.	Letnan Dua/Lek	081217971227	dulfikoe@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	47	Kodau III
35	Muhammad Airlangga Aviantono, S.Kom.	Letnan Dua/Lek	085055294132	airlangga202@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	25	Denmabesau
36	Alif Falih Muhammad Lubis, S.Kom.	Letnan Dua/Lek	081397583129	lubisalf@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	25	Kodau I
37	Tio Aditia Wahyu Nugroho	Sersan Dua	081488281455	aditiawnt@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	SMA	25	Skomlekau
38	Primada Yuli Cahyanto	Prajurit Kepala	083335899647	cahyantoprimada@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	SMA	28	Srenau
39	Putri Amallya Wahyu Harindra	Sersan Kepala (W)	085434003782	amallyaprincess@gmail.com	Perempuan	TNI AU	D3	30	Dispenau
40	Zarakhs Youngki Tosando	Sersan Satu	082924815066	youngkitz@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	SMA	28	Diskumau
41	Andika Eka Putra	Sersan Satu	082188185899	ekaputa@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	D4	28	Disbtbau
42	Risky Ardiansyah	Prajurit Kepala	081615701401	ardiansyah0@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	SMA	30	Pusterau
43	Satria Adhi Pamarta, S.P.	Letnan Dua/Adm	083840538145	pamartaadhi23@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	D4	29	Sterau
44	Benyamin Ginting	Letnan Satu/Adm	085333487203	gintingbny@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	D4	51	Slogau
45	Achmad Erik Fatchurroji	Prajurit Kepala	081133621904	erikf@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	D3	31	Disadaau
46	M. Ravi Lubis, S.Tr.(Han)	Kapten/Adm	084771384812	l_ravi@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	30	Setumau
47	Rian Sugiar	Sersan Mayor (W)	084528801325	sugiarrian@gmail.com	Perempuan	TNI AU	D4	39	Diswatpersau
48	Suminto	Kapten/Lek	084247917344	suminto@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	S1	52	Itjenau
49	Sumali	Sersan Dua	085320379003	sumali@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	D3	35	Spersau
50	Ahmad Fauzan	Letnan Satu/Kes	085284901071	fauzanA@gmail.com	Laki-laki	TNI AU	D4	42	Puskesau

#### 14. Kuesioner Survei Kepuasan Pelayanan Masyarakat.

##### a. Bagian I judul survei.



b. Bagian II data responden.

Section 2 of 16

Data Responden

Description (optional)

Nama Lengkap \*

Short answer text

Pangkat/Korps/Golongan \*

Short answer text

No HP \*

Short answer text

Email \*

Short answer text

Jenis Kelamin \*

Laki-laki

Perempuan

Pekerjaan \*

Short answer text

Pendidikan Terakhir \*

Short answer text

Umur \*

Short answer text

Satuan Kerja/Perusahaan \*

Short answer text

After section 2 Continue to next section

c. Bagian III daftar pertanyaan.

Section 3 of 16

Standar Pelayanan Disinfo/lahtasu

Persyaratan

Bagaimana penilaian Anda terhadap kejelasan dan kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi dalam mendapatkan pelayanan ini? \*

Sangat Baik

Baik

Kurang

Sangat Kurang

After section 3 Continue to next section

Section 4 of 16

Standar Pelayanan Disinfo/lahtasu

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Bagaimana penilaian Anda terhadap kejelasan alur/sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang Anda jalani? \*

Sangat Baik

Baik

Kurang

Sangat Kurang

After section 4 Continue to next section

Section 5 of 16

Standar Pelayanan Disinfo/lahtasu

Jangka Waktu Pelayanan

Bagaimana penilaian Anda terhadap ketepatan jangka waktu pelayanan dibandingkan dengan waktu yang dijanjikan? \*

Sangat Baik

Baik

Kurang

Sangat Kurang

After section 5 Continue to next section

Section 6 of 16

Standar Pelayanan Disinfolahtau



**Biaya/Tarif**

Bagaimana penilaian Anda terhadap kejelasan informasi biaya/tarif serta kesesuaiannya dengan pelayanan yang Anda terima? \*

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang
- Sangat Kurang

After section 6 Continue to next section

Section 7 of 16

Standar Pelayanan Disinfolahtau



**Produk Pelayanan**

Bagaimana penilaian Anda terhadap kesesuaian hasil/produk pelayanan dengan kebutuhan dan harapan Anda? \*

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang
- Sangat Kurang

After section 7 Continue to next section

Section 8 of 16

Standar Pelayanan Disinfolahtau



**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan penyampaian serta tindak lanjut pengaduan, saran dan masukan yang Anda berikan? \*

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang
- Sangat Kurang

After section 8 Continue to next section

Section 9 of 16

Standar Pelayanan Disinfolahtau



Dasar Hukum

Bagaimana penilaian Anda terhadap kejelasan dasar hukum/kebijakan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan ini (seperti yang diinformasikan kepada pengguna)? \*

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang
- Sangat Kurang

After section 9 Continue to next section

Section 10 of 16

Standar Pelayanan Disinfolahtau



Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Bagaimana penilaian Anda terhadap kecukupan dan kenyamanan sarana, prasarana dan fasilitas yang disediakan dalam mendukung pelayanan? \*

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang
- Sangat Kurang

After section 10 Continue to next section

Section 11 of 16

Standar Pelayanan Disinfolahtau



Kompetensi Pelaksana

Bagaimana penilaian Anda terhadap kompetensi (pengetahuan, keterampilan dan sikap) petugas dalam memberikan pelayanan? \*

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang
- Sangat Kurang

After section 11 Continue to next section

Section 12 of 16

Standar Pelayanan Disinfo/taatau



Pengawasan Internal

Bagaimana penilaian Anda terhadap upaya pengawasan internal yang tampak dalam menjaga \*  
kedisiplinan dan kualitas pelayanan?

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang
- Sangat Kurang

After section 12 Continue to next section

Section 13 of 16

Standar Pelayanan Disinfo/taatau



Jumlah Pelaksana

Bagaimana penilaian Anda terhadap kecukupan jumlah petugas dalam memberikan \*  
pelayanan sehingga antrian/waktu tunggu tetap wajar?

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang
- Sangat Kurang

After section 13 Continue to next section

Section 14 of 16

Standar Pelayanan Disinfo/taatau



Jaminan Pelayanan

Bagaimana penilaian Anda terhadap kepastian dan konsistensi pelayanan (janji layanan \*  
dipenuhi, tidak berubah-ubah)?

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang
- Sangat Kurang

After section 14 Continue to next section

Section 15 of 16

Standar Pelayanan Disinfolahaatau

Jaminan Keamanan

Bagaimana penilaian Anda terhadap jaminan keamanan data/informasi dan/atau barang yang Anda serahkan dalam proses pelayanan?

Sangat Baik  
 Baik  
 Kurang  
 Sangat Kurang

After section 15 Continue to next section

---

Section 16 of 16

Standar Pelayanan Disinfolahaatau

Evaluasi Kinerja Pelaksana

Bagaimana penilaian Anda terhadap upaya evaluasi dan perbaikan kinerja pelayanan yang dilakukan dari waktu ke waktu?

Sangat Baik  
 Baik  
 Kurang  
 Sangat Kurang

Saran dan Masukan \*

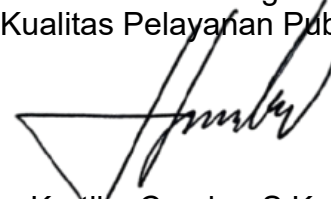
Long answer text

## BAB V PENUTUP

15. Kesimpulan. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan II Tahun 2025, Disinfolahaatau memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) 84.04 dengan kategori Baik (B). Nilai tertinggi pada unsur pelayanan yaitu Persyaratan sedangkan unsur layanan yang perlu mendapatkan perbaikan yaitu unsur Jangka Waktu Pelayanan, Penanganan Pengaduan, dan Sarana Prasarana.

16. Saran dan Rekomendasi. Guna mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Disinfolahaatau, Tim Survei Internal memberikan saran dan rekomendasi berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan II Tahun 2025 yaitu perlunya diadakan perbaikan pada unsur layanan yaitu Jangka Waktu Pelayanan, Penanganan Pengaduan, dan Sarana Prasarana.

Ketua Koordinator Bidang Peningkatan  
Kualitas Pelayanan Publik,



Kartika Candra, S.Kom  
Letkol Lek NRP 534517