

LAPORAN

HASIL SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN MILITER I-02 MEDAN



(Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14
Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan
masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan
Publik)



PENGADILAN MILITER I-02 MEDAN
JL. NGUMBAN SURBAKTI NO.45 MEDAN 20131
Web : dilmil-medan.go.id / email : medan@dilmil.org
Telp/Fax : 061-80047002

KATA PENGANTAR

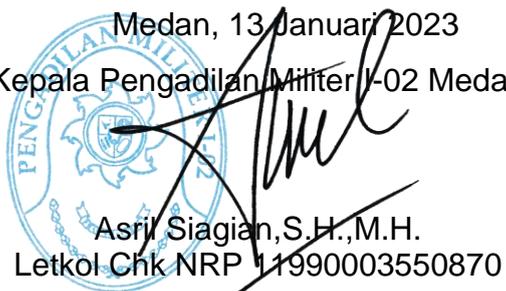
Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melaksanakan perbaikan pelayanan. Pengadilan Militer I-02 Medan sebagai lembaga pelayanan publik juga harus terus melakukan perbaikan pelayanan untuk para pencari keadilan.

Pengadilan Militer I-02 Medan mengadakan kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Militer I-02 Medan melalui pengisian kuisioner.

Atas pelaksanaan survei dan laporan hasil survei ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perbaikan dan peningkatan pelayanan publik pada Pengadilan Militer I-02 Medan. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan kualitas survey dan laporan survei. Semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi berbagai pihak, khususnya aparaturnya Pengadilan Militer I-02 Medan dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer I-02 Medan.

Medan, 13 Januari 2023

Kepala Pengadilan Militer I-02 Medan



Asril Siagian, S.H., M.H.
Letkol Chk NRP 11990003550870

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Dan Saran.....	2
C. Rencana Kerja Dan Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	3
BAB II. METODE SURVEI	
A. Jenis Data.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	5
D. Teknis Analisa Data	6
BAB III. PROFIL RESPONDEN	
A. Umum	8
B. Jenis Kelamin.....	8
C. Pendidikan Terakhir	8
D. Pekerjaan Utama	9
BAB IV. HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA	
A. Hasil Survei.....	10
B. Analisa Data.....	11
C. Hasil Survei Kualitatif	19
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	22
B. Rekomendasi.....	22
LAMPIRAN	
1. Kuisioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	24
2. Hasil Analisa Data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	29
3. Susunan Tim Survei.....	31

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini sering tidak memenuhi harapan masyarakat, dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan, dan, ketidakpastian penyelesaian. Hal ini dapat terlihat dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Pengadilan Militer I-02 Medan merupakan salah satu lembaga pelayanan publik melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sebagai lembaga pelayanan publik untuk penyelenggaraan peradilan yang selalu ingin meningkatkan mutu pelayanannya, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja aparat peradilan yang akhirnya akan menghasilkan pelayanan yang memuaskan dilihat dari hasil survei berikutnya.

B. Tujuan Dan Saran

Survei indeks kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Militer I-02 Medan. Adapun sasaran-sasaran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan di Pengadilan Militer I-02 Medan
2. Mengukur secara berkala tingkat kepuasan masyarakat pencari keadilan terhadap pelayanan di Pengadilan Militer I-02 Medan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Militer I-02 Medan
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Militer I-02 Medan.

C. Rencana Kerja Dan Pelaksanaan

Survei atau pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Pengadilan Militer I-02 Medan dilakukan untuk menilai kinerja periode pada bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2023. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada tabel berikut :

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	3 – 7 Oktober 2022
2.	Pengumpulan Data /Survei IKM	10 Oktober – 30 Desember 2022
3.	Pengolahan dan Penyusunan Laporan	9 – 13 Januari 2023

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Militer I-02 Medan, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada timsurvei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner yang telah diberikan oleh petugas survei, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei menomori kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis datanya.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa survei dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODE SURVEI

A. Jenis Data

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif. Selain itu pada kusioner tersebut terdapat juga bagian pengisian saran dari responden sebagai data survei kualitatif.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada survei ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4, kusioner dapat dilihat pada Lampiran 1. Responden dalam survey adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Militer I-02 Medan, terdiri dari:

1. Terdakwa
2. Saksi
3. Oditur Militer
4. Penasehat Hukum
5. Polisi Militer
6. Pengunjung atau Pengguna Pengadilan/Wartawan

Pengunjung atau masyarakat yang datang ke Pengadilan Militer I-02 Medan adalah para pengunjung atau pengguna jasa di pengadilan, yang setiap minggu rata-rata jumlahnya adalah 10 orang pengunjung, sehingga dalam tiga bulan hari kerja sekitar 40 orang lebih.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

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

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

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknis Analisa Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Militer I-02 Medan ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup yang tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 jenis pertanyaan, dengan empat pilihan jawaban.

Adapun penskorannya menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut :

➤ Kategorisasi Mutu Pelayanan:

No.	Skor	Mutu	Kinerja Pelayanan
1.	3,26 – 4,00	A	Sangat Baik
2.	2,51 – 3,25	B	Baik
3.	1,76 – 2,50	C	Cukup Baik
4.	1,00 – 1,75	D	Tidak Baik

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara Nilai tertinggi – Nilai Terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu $(4-1) \div (4) = 0,75$

➤ Nilai Interval Konversi Ke Nilai 100 :

No.	Skor	Mutu	Kinerja Pelayanan
1.	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik
2.	62,51 – 81,25	B	Baik
3.	43,76 – 62,50	C	Cukup Baik
4.	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik

Nilai interval di atas diperoleh dari :

1. Untuk skor minimum dalam prosentase

$$= \frac{\text{skor minimum}}{\text{skor maksimum}} \times 100 \% = \frac{1}{4} \times 100 \% = 25 \%$$

2. Untuk skor maksimum dalam prosentase

$$= \frac{\text{skor maksimum}}{\text{skor minimum}} \times 100 \% = \frac{4}{1} \times 100 \% = 100 \%$$

3. Untuk Interval dalam prosentase

$$= \text{Skor maksimum} - \text{skor minimum} = 100 \% - 25 \% = 75 \%$$

Sehingga untuk jenjang interval dalam prosentase adalah

$$= \frac{i}{j} = \frac{75 \%}{4} = 18,75\%$$

➤ Nilai Persepsi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pengadilan:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Skor	Mutu	Kinerja Pelayanan
1	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik
2	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Cukup Baik
4	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik

Data kuesioner yang berasal dari sebanyak 60 (enam puluh) responden diolah dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlahunsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per}}{\text{UnsurTotal unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Responden menurut karakteristik umur, ditampilkan pada tabel berikut :

No.	Umur	Frekuensi	%
1.	16 – 20 Tahun	0	0
2.	21 – 30 Tahun	7	15.22
3.	31 – 40 Tahun	36	78.26
4.	41 – 50 Tahun	3	6.52
5.	51 – 60 Tahun	0	0
6.	61 – 80 Tahun	0	0
Jumlah		46	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berumur 31-40 tahun (78,26%).

B. JenisKelamin

Responden menurut karakteristik jenis kelamin, ditampilkan pada tabel berikut:

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki - laki	32	69.56
2.	Perempuan	14	30.44
Jumlah		46	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 32 orang (69,56 %)

C. PendidikanTerakhir

Responden menurut karakteristik pendidikan terakhir, ditampilkan pada tabel berikut:

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1.	SD	0	0
2.	SLTP	0	0
2.	SLTA/SMA/SMK/S MU/STM	45	97.82
3.	D1/D2/D3	1	2.18
4.	S1	0	0
5.	S2/S3	0	0
Jumlah		46	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 45 orang (97.82 %.)

D. Pekerjaan Utama

Responden menurut karakteristik pekerjaan utama, ditampilkan pada tabel berikut:

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1.	PNS/TNI/POLRI	10	21.74
2.	Pegawai Swasta	0	0
3.	Wiraswasta/Usahawan	0	0
4.	Pelajar/Mahasiswa	0	0
6.	Penasihat Hukum	0	0
7.	Oditur Militer	0	0
8.	BUMN	0	0
9.	Wartawan	0	0
10.	Lainnya	36	78.26
11.	Tidak Menyebutkan	0	0
Jumlah		46	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini memiliki pekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa sebanyak 36 orang (78.26%).

BAB IV
HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA

A. Hasil Survei

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 46 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Militer I-02 Medan dan hasil analisis data yang telah dilakukan (Lampiran 2) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Militer I-02 Medan sebesar 99,58 berada pada kategori “ SANGAT BAIK” (pada interval(90,00 – 100,00)).

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut berdasarkan skor rata-rata masing-masing yang bisa dilihat pada tabel berikut:

No.	Ruang Lingkup	Skor Rata-rata	Kategori
1.	Persyaratan	3.96	Sangat Baik
2.	Prosedur	3.93	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3.93	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3.93	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.96	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.98	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.96	Sangat Baik
8.	Maklumat Pelayanan	3.96	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.95	Sangat Baik

B. Analisa Data

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh survei indeks

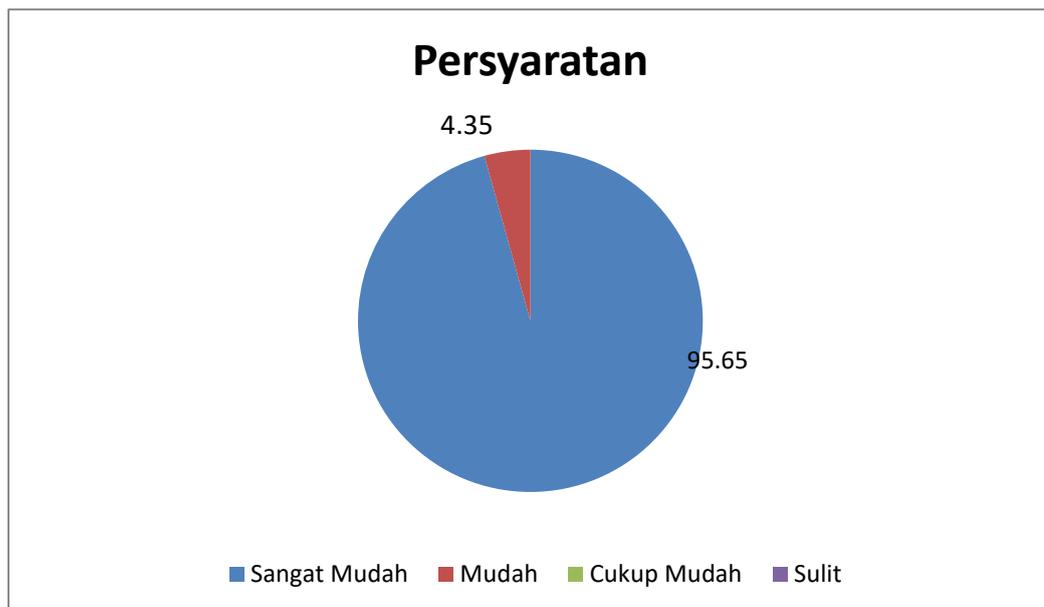
kepuasan masyarakat unit pelayanan di Pengadilan Militer I-02 Medan dalam 9 jenis ruang lingkup yang tersaji dalam analisa data berikut ini :

1. Persyaratan

Hasil analisis pada jawaban dari 46 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Persyaratan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat mudah	A	4	44	95.65
2.	Mudah	B	3	2	4.35
3.	Cukup mudah	C	2	0	0
4.	Sulit	D	1	0	0
Jumlah				46	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Persyaratan dapat disajikan melalui diagram berikut :



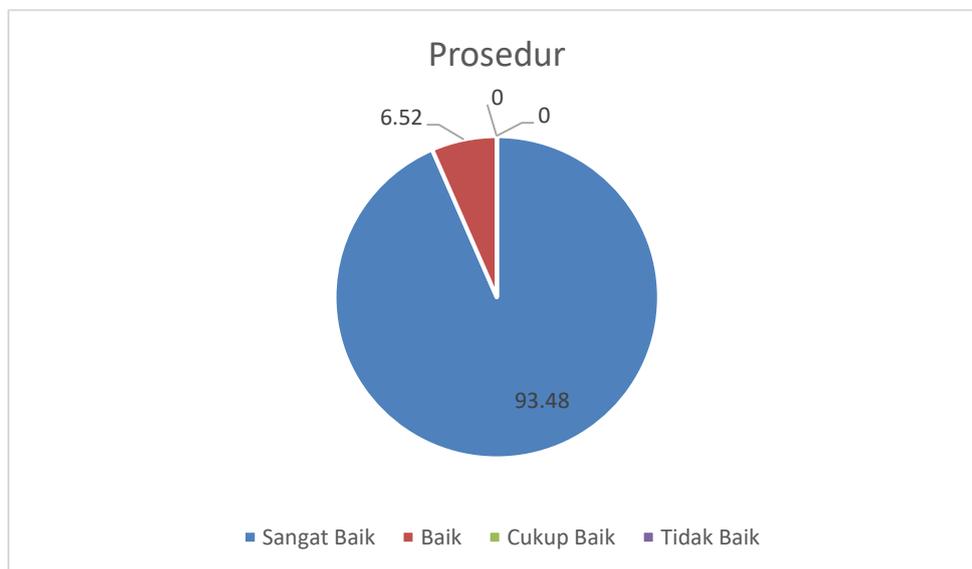
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh 95.65% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rata-rata skor sebesar 3,96 dimana berada pada interval skor 3,26 – 4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

2. Prosedur

Hasil analisis pada jawaban dari 46 Responden mengenai untuk pertanyaan ruang lingkup Prosedur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	A	4	43	93.48
2.	Baik	B	3	3	6.52
3.	Cukup Baik	C	2	0	0
4.	Tidak Baik	D	1	0	0
Jumlah				46	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Prosedur dapat disajikan melalui diagram berikut :



Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh 93.48 % dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rata-rata skor sebesar 3.93 dimana berada pada interval 3,26 – 4,00 dengan kategori “Sangat Baik”.

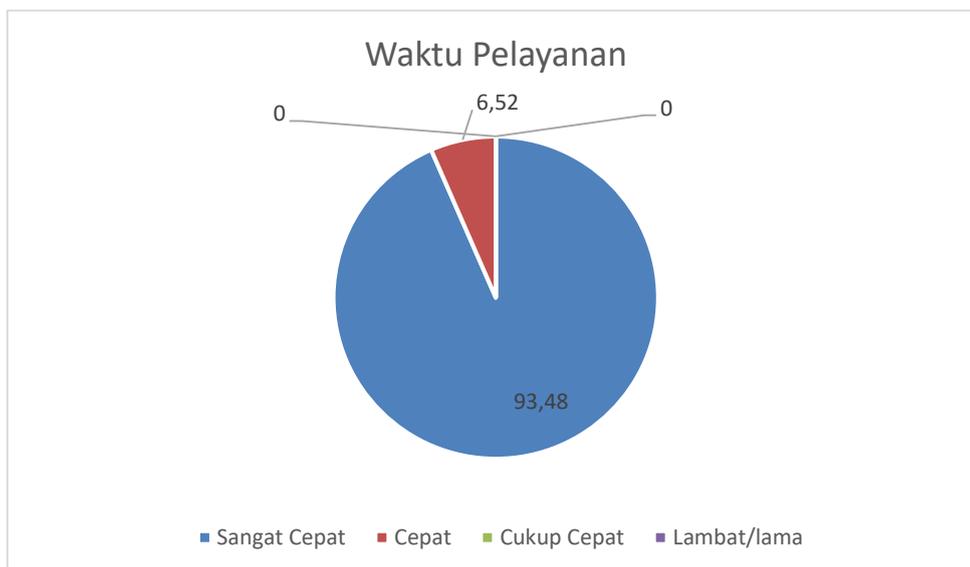
Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

3. Waktu Pelayanan

Hasil analisis pada jawaban dari 46 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Waktu Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Cepat	A	4	43	93.48
2.	Cepat	B	3	3	6.52
3.	Cukup Cepat	C	2	0	0
4.	Lambat/lama	D	1	0	0
Jumlah				46	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Waktu Pelayanan dapat disajikan melalui diagram berikut :



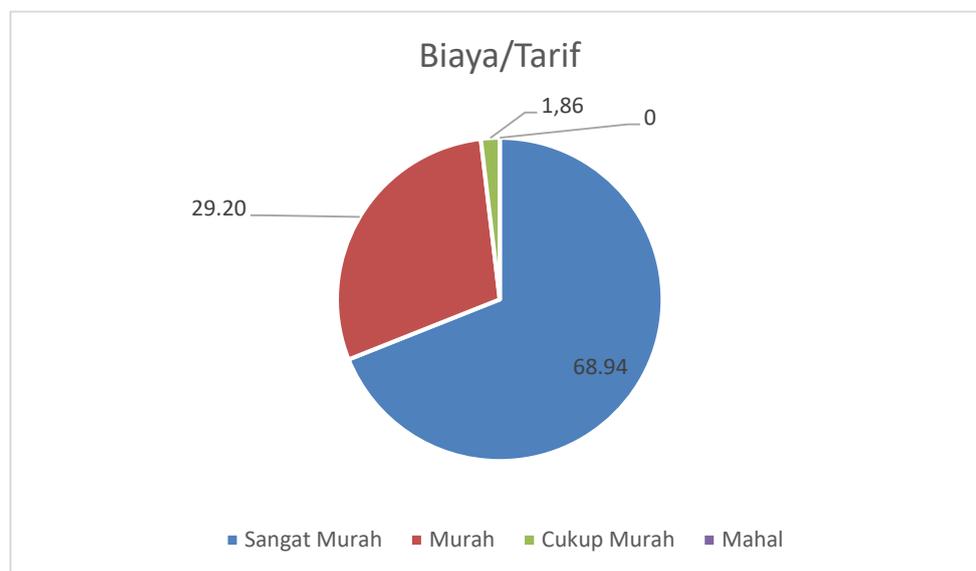
Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 93.48% dari jumlah responden memilih jawaban Adengan rata-rata skor sebesar 3,93 dimana berada pada interval skor 3,26 – 4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

4. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada jawaban dari 46 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Biaya/Tarif dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Murah	A	4	43	93.48
2.	Murah	B	3	3	6.52
3.	Cukup Murah	C	2	0	0
4.	Mahal	D	1	0	0
Jumlah				46	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Biaya/tarif dapat disajikan melalui diagram berikut :



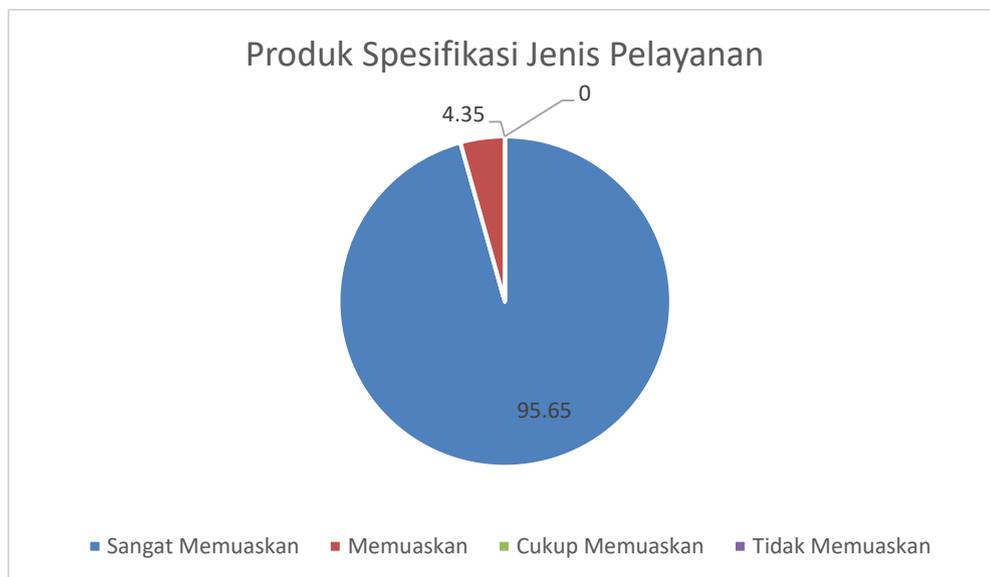
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh 93.48% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rata-rata skor sebesar 3.93 dimana berada pada interval skor 3,26 – 4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis pada jawaban dari 46 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Memuaskan	A	4	44	95.65
2.	Memuaskan	B	3	2	4.35
3.	Cukup Memuaskan	C	2	0	0
4.	Tidak Memuaskan	D	1	0	0
Jumlah				46	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Produk spesifikasi jenis pelayanan dapat disajikan melalui diagram berikut :



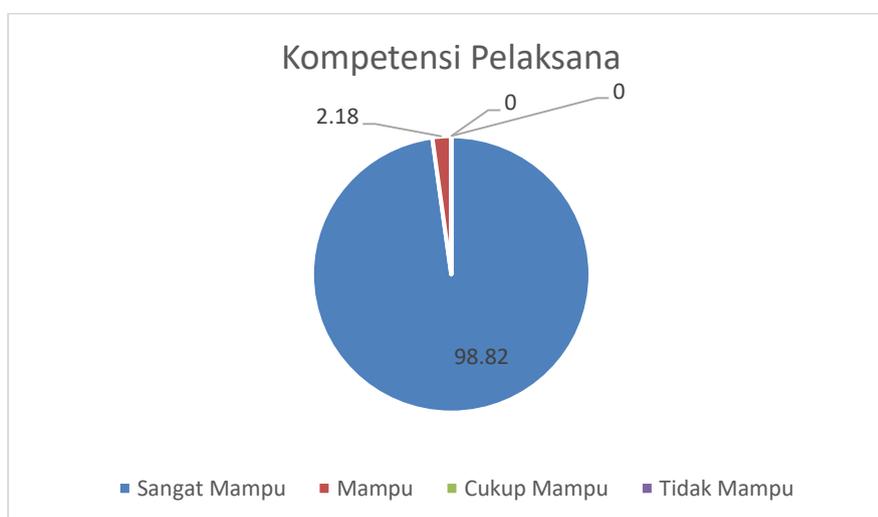
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 95.65 % dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rata-rata skor sebesar 3.96 dimana berada pada interval skor 3,26 – 4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori sangat baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada jawaban dari 46 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Kompetensi Pelaksana dapat dilihat pada table berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Mampu	A	4	45	97.82
2.	Mampu	B	3	1	2.18
3.	Cukup Mampu	C	2	0	00
4.	Tidak Mampu	D	1	0	0,00
Jumlah				46	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Kompetensi pelaksana dapat disajikan melalui diagram berikut :



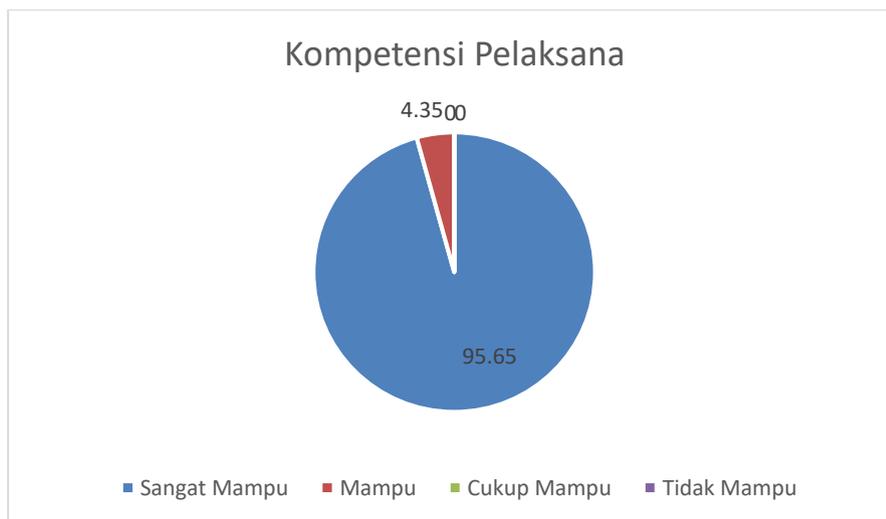
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh 97.82 % dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rata-rata skor sebesar 3.98 dimana berada pada interval skor 3,26 – 4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

7. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada jawaban dari 46 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Perilaku Pelaksana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	A	4	44	95.65
2.	Baik	B	3	2	4.35
3.	Cukup Baik	C	2	0	0
4.	Tidak Baik	D	1	0	0
Jumlah				46	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Perilaku pelaksana dapat disajikan melalui diagram berikut :



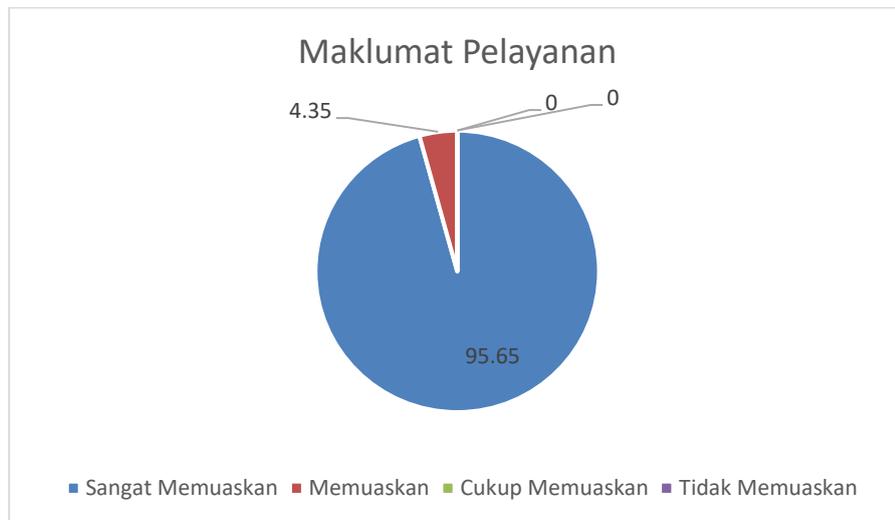
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 95.65% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rata-rata skor sebesar 3.96 dimana berada pada interval skor 3,26 – 4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

8. Maklumat Pelayanan

Hasil analisis pada jawaban dari 46 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Maklumat Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Memuaskan	A	4	44	95.65
2.	Memuaskan	B	3	2	4.35
3.	Cukup Memuaskan	C	2	0	0
4.	Tidak Memuaskan	D	1	0	0
Jumlah				46	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Maklumat pelayanan dapat disajikan melalui diagram berikut :



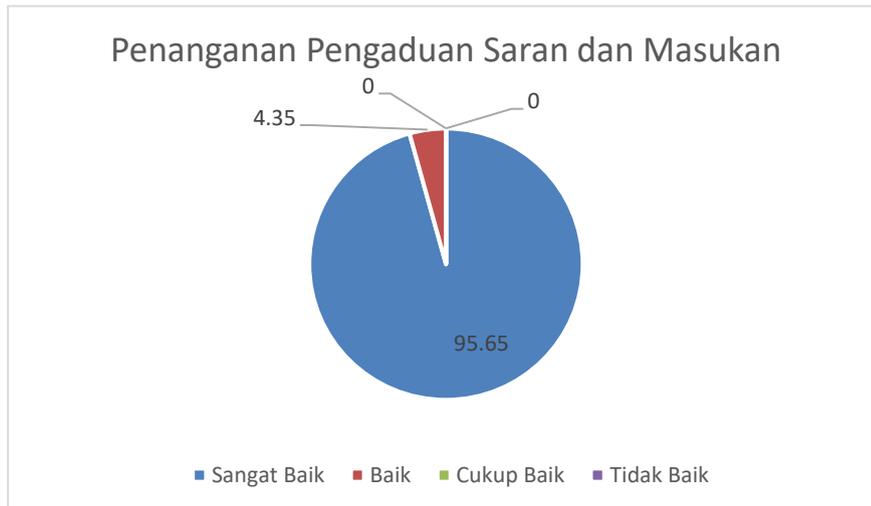
Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dankewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 95.65% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rata-rata skor sebesar 3.96 dimana berada padainterval skor 3,26 – 4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Maklumat pelayanan berada pada kategori sangat baik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

Hasil analisis pada jawaban dari 46 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	A	4	44	95.65
2.	Baik	B	3	2	4.35
3.	Cukup Baik	C	2	0	0
4.	Tidak Baik	D	1	0	0
Jumlah				46	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan dapat disajikan melalui diagram berikut :



Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh 95.65% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rata-rata skor sebesar 3.96 dimana berada pada interval skor 3,26 – 4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori sangat baik.

C. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran Perbaikan Pengadilan Militer I-02 Medan, yang diusulkan responden,

1. Sudah baik.
2. Semoga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik.
3. Tidak memandang bulu atau pilih kasih dalam memberikan pelayanan.
4. Semoga kedepannya lebih meningkatkan disiplin lagi dalam tugas.
5. Harapan kedepannya lebih baik lagi.
6. Administrasi perlu ditingkatkan.
7. Pelayanan sesuai dan bersahaja.

8. Dipertahankan jika bisa lebih ditingkatkan lagi.
9. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya agar ke depannya menjadi contoh bagi instansi lain.
10. Agar pelaksanaan waktu untuk sidang disesuaikan dengan jadwal sidang jadi Terdakwa dan Para Saksi tidak menunggu lama.
11. Agar menyediakan kantin/toko yang lebih representatif dan higienis mengingat dinamika jadwal sidang sering menunggu Oditur Militer agar tamu/pengunjung sidang lebih betah.
12. Tingkatkan terus kualitas pelayanan yang sudah ada.
13. Sudah baik semoga bisa mempertahankan kualitas pelayanan yang baik.
14. Tingkatkan disiplin.
15. Koordinasi antara atasan dan bawahan.
16. Memperkuat petugas keamanan agar / sesuai baik lagi.
17. Kedepannya lebih baik lagi dan lebih menguasai bagian itu sendiri.
18. Lebih disiplin lagi dalam berbagai hal seperti memasukan baju kedalam dan pergi / keluar kantor tepat waktu.
19. Menurut saya untuk meningkatkan kapabilitas instansi. Saya mengharapkan keterbukaan informasi yang bisa membuat masyarakat lebih puas dengan pelayanan dan kerja sama dengan segala pihak dan saling mendukung demi kebaikan.
20. Saran saya sebagai instansi pemerintah yang mengadili segala perkara, kami berharap instansi ini menjadi kepercayaan masyarakat seterusnya.
21. Pelayanan sangat baik.
22. Agar dalam proses di pengadilan lebih dipermudah supaya tidak memakan waktu.
23. Perlu peningkatan pelayanan yang baik lagi.
24. Meningkatkan kenyamanan agar lebih baik lagi.
25. Agar dapat mengimbangi antara rakyat mampu maupun tidak mampu, tidak pilih kasih dan petugas / pengawainya dapat lebih ramah kepada pengunjung atau tamu Pengadilan Militer I-02 Medan.
26. Setiap saat ada ditempat pada jam kerja.
27. Pelayanan terus menerus dijaga dengan baik dan di tingkatkan secara bentuknya.

28. Pertahankan dan tingkatkan mutu pelayanan.
29. Supaya lebih ditingkatkan lagi semoga hukum menjadi Panglima di NKRI.
30. Pelayanan publik memang harus lebih disiplin, baik jam kerja maupun pelayanan itu sendiri
31. Semoga dapat ditingkatkan lagi pelayanan kepada masyarakat
32. Mohon untuk dijaga waktu yang tepat jangan terlalu lama untuk penanganan administrasi perkara persidangan serta jadwal persidangan pidana
33. Terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan dari kalangan manapun.
34. Untuk dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi pelayanan bagi masyarakat pencari keadilan.
35. Peningkatan pelayanan terhadap siapapun yang berkunjung ke Pengadilan agar tidak keluar kalau sudah masuk ke kantor pengadilan menjadi takut.
36. Pelayanan yang bagus dan baik yang diberikan terhadap kami pencari keadilan.
37. Pelayanan ditingkatkan lagi demi kenyamanan dan memiliki hak yang sama. Sediakan ruang tunggu yang nyaman bagi pihak korban.
38. Sudah memenuhi ketentuan.
39. Proses panggilan sebaiknya dipercepat dan jadwal waktu sidang juga harus konsisten.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer I-02 Medan sebesar **98.79** atau dengan skala indeks 4 adalah **3.95** dimana berada pada kategori A dengan mutu kinerja pelayanan adalah “SANGAT BAIK”. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup pada Pengadilan Militer I-02 Medan sebagai berikut:

1. Persyaratan berada pada kategori **SANGAT BAIK** dengan indeks **3.96**
2. Prosedur berada pada kategori **SANGAT BAIK** dengan indeks **3.93**
3. Waktu kategori **SANGAT BAIK** dengan indeks **3.93**
4. Biaya/Tarif pada kategori **SANGAT BAIK** dengan indeks **3.93**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada kategori **SANGAT BAIK** dengan indeks **3.96**
6. Kompetensi Pelaksana pada kategori **SANGAT BAIK** dengan indeks **3.98**
7. Perilaku Pelaksana kategori **SANGAT BAIK** dengan indeks **3.96**
8. Maklumat Pelayanan pada kategori **SANGAT BAIK** dengan indeks **3.96**
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada kategori **SANGAT BAIK** dengan indeks **3.96**

B. Rekomendasi

1. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bisa dijadikan dasar atau bahan melakukan evaluasi kinerja oleh hakim, pegawai dan tenaga honorer di Pengadilan Militer I-02 Medan.
2. Hasil survei dapat digunakan untuk membuat program ataupun kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan masyarakat pencari keadilan di Pengadilan Militer I-02 Medan.
3. Survei indeks kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik satu tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Militer I-02 Medan.

4. Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:
- Untuk Hakim dan Panitera Pengganti, yaitu penyelesaian perkara dan jadwal persidangan yang tepat waktu
 - Untuk bagian Kepaniteraan, administrasi perkara yang transparan, perbaikan pelayanan permintaan informasi dan pengaduan terutama dalam hal pelayanan informasi yang cepat dan petugas informasi yang ramah
 - Untuk bagian Kesekretariatan, tersedianya ruang tunggu yang nyaman baik bagi pengunjung, saksi dan pihak-pihak lainnya.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisoner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN MILITER II-02 MEDAN
JALAN NGUMBAN SURBAKTI NO.45 TELP/FAX (061) 70028004
MEDAN 20131
email : medan@dilmil.org
website : www.dilmil-medan.go.id

**SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN
PENGADILAN MILITER I-02 MEDAN**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Militer I-02 Medan

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Militer I-02 Medan, untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Medan, 13 Januari 2023
Kepala Pengadilan Militer I-02 Medan

Asril Siagian, S.H., M.H.
Letkol Chk NRP 11990003550870

3. Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Militer I-02 Medan?

Jawaban :

- a. Sangat cepat
- b. Cepat
- c. Cukup cepat
- d. Lambat/lama

4. Menurut Bpk/Ibu/Sdr. bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerimalayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Militer I-02 Medan ?

Jawaban :

- a. Sangat murah
- b. Murah
- c. Cukup murah
- d. Mahal

5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr. dengan hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima, sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Militer I-02 Medan?

Jawaban :

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Tidak memuaskan

6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr. tentang kemampuan petugas/pegawai Pengadilan Militer I-02 Medan dalam memberikan pelayanan?

Jawaban :

- a. Sangat mampu
- b. Mampu
- c. Cukup mampu
- d. Tidak mampu

7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr. tentang kesopanan dan keramahan petugas/pegawai Pengadilan Militer I-02 Medan dalam memberikan pelayanan ?

Jawaban:

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Tidak baik

8. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di Pengadilan Militer I-02 Medandalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?

Jawaban :

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Tidak memuaskan

9. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pegaduan, saran dan masukan, serta tindaklanjutnya di Pengadilan Militer I-02 Medan?

Jawaban :

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Tidak baik

Dimohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan saran untuk peningkatan kualitas pelayanan di Pengadilan Militer I-02 Medan.

SARAN:

Lampiran 2. Hasil Analisa Data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									Jlh
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
41	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
44	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
Jlh per unsur	182	181	181	181	182	183	182	182	182	1636	
NRR Per unsur	3,957	3,935	3,935	3,935	3,957	3,978	3,957	3,957	3,957	35,565	3,9516 90821
NRR Tertimbang	0,40	0,39	0,39	0,39	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	3,56	

Keterangan :

- U1 s.d. U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Nilai NRR tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner terisi
- NRR tertimbang Per Unsur : NRR Per Unsur x 0,1

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.96
U2	Prosedure	3.94
U3	Waktu Pelayanan	3.94
U4	Biaya/Tarif	3.94
U5	Produk spesifikasi jenis layanan	3.96
U6	Kompetensi Pelaksana	3.98
U7	Perilaku Pelaksana	3.96
U8	Maklumat Pelayanan	3.96
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	3.96

IKM Unit Pelayanan = **98.79**

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Lampiran 3. Susunan Tim Survei

- KETUA : Letnan Kolonel Asril Siagian, S.H.,M.H (Kepala Pengadilan Militer I-02 Medan)
- WAKIL KETUA : Mayor Chk Arief Rachman,S.E., S.H (Pokkimmil)
- SEKRETARIS : Wintar Limbong, S.Kom. (Kasubag Perencanaan, TI dan Pelaporan)
- ANGGOTA : 1. Dessy Rahayu, S.E (Kasubag Umum dan Keuangan)
2. Elda Ertika, S.H (Staf Panmud Pidana)