

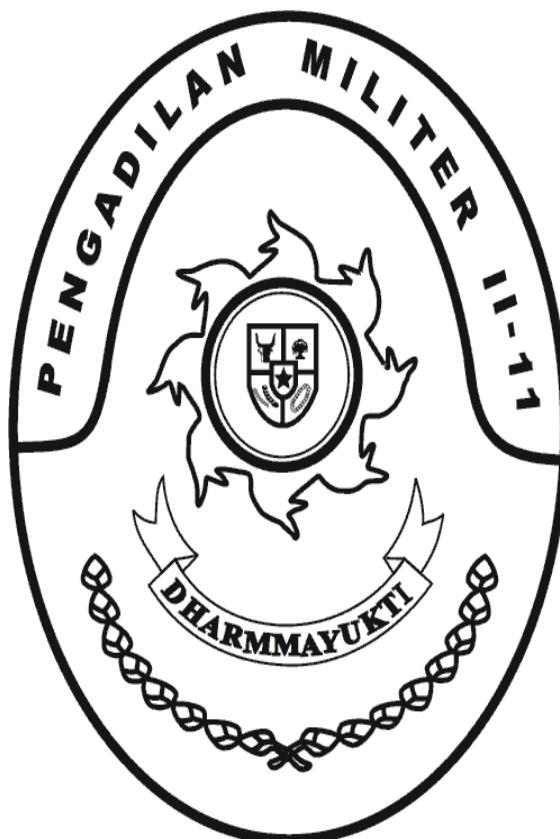
LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) & SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA KELAS/TYPE A

PERIODE BULAN OKTOBER-DESEMBER 2025

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014**



**PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA
(KELAS/TYPE A)**

YOGYAKARTA, DESEMBER 2025

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA KELAS/TYPE A

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014**

Disahkan di Yogyakarta
Pada Hari Jumat tanggal 4 Juli 2025



Kepala Pengadilan Militer II-11,
Dionarku, S.H., M.H.
Letnan Kolonel Kum NRP 528375

Ketua Tim Survei,
A handwritten signature in black ink, appearing to read "Paija, S.H." followed by a stylized signature.

Paija, S.H.
Mayor Chk NRP 2920087110870

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) & SPAK (Survei Persepsi Anti Korupsi) Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) & SP3K (Survei Pelayanan Publik & Persepsi Korupsi) yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan baik pelayanan publik secara umum maupun tingkat persepsi korupsi bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta, yang diambil melalui aplikasi kuesioner online.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. Variabel Pengukuran SKM	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
BAB III. JUMLAH RESPONDEN.....	7
A. Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat	7
B. Jumlah Responden Survey Pelayanan Publik & Persepsi Korupsi	11
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI.....	15
A. Persyaratan.....	17
B. Prosedur.....	17
C. Waktu Pelayanan.....	18
D. Biaya/Tarif.....	19
E. Kesesuaian Produk Jenis Pelayanan	19
F. Kompetensi Pelaksana	20
G. Perilaku Pelaksana.....	21
H. Kualitas Sarana dan Prasarana	22
I. Penanganan Pengaduan.....	22
J. Tidak Ada Diskriminasi.....	23
K. Tidak Ada Pelayanan diluar Prosedur/Kecurangan.....	24
L. Tidak Ada Penerimaan Imbalan Uang/Barang/Fasilitas.....	25
M. Tidak Ada Pungutan Liar.....	26
N. Tidak Ada Percaloan/Perantara.....	27
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	29
A. Kesimpulan	29
B. Rekomendasi.....	31

BAB I **PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik nonprofit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun 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 di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta melaksanakan survei IKM (Indeks Kepuasaan Masyarakat) dan SPAK (Survei Persepsi Anti Korupsi) dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan II-11 Yogyakarta. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan SPAK (Survei Persepsi Anti Korupsi) di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta ini dilaksanakan pada bulan Oktober s/d Desember 2025.

D. Tahapan Pelaksanaan

- Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK) di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta, antara lain :
1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling* yang diisi pengunjung Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta melalui Aplikasi E-Survey.
 2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 3. Tim survei melakukan survei setiap hari terhadap keseluruhan pengunjung.
 4. Kuesioner yang telah diisi melalui Aplikasi E-Survey dicetak dan diserahkan kepada tim survei.
 5. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif yang telah tersusun secara otomatis dan sistematis melalui Aplikasi E-Survey.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta, antara lain Oditurat Militer II-10 Yogyakarta, Lanud Adi Suciwo, Akademi Angkatan Udara Yogyakarta, Korem 072/Pamungkas, dan *stakeholders* di wilayah hukum Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta, mahasiswa magang maupun para pengunjung sidang. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner yang diisi melalui Aplikasi E-Survey dengan jawaban terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pelayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 anatara lain sebagai berikut:

❖ **Tentang Pedoman Survei IKM (Indeks 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 dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Kecepatan 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. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian produk 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. Kualitas sarana dan prasarana

Kualitas sarana dan prasarana adalah sarana dan prasarana yang ada telah mendukung untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

9. Penanganan Pengaduan.

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

❖ Tentang Pedoman SPAK (Survei Persepsi Anti Korupsi) yang terdiri dari 5 ruang lingkup, antara lain:

1. Tidak ada diskriminasi.
2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan.
3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas.
4. Tidak ada pungutan liar.
5. Tidak ada percaloan/perantara.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survey indek kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pensemkorannya

menggunakan skala likert, dengan skor A sampai dengan D. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta ditentukan sebagai berikut :

[survei Kepuasan Masyarakat]

* 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

* 2. Bagaimana perasaan Saudara tentang kerendahan prosedur pelayanan di unit ini.
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

* 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

* 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang keteraturan bilaanya/harif dalam pelayanan.
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

* 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk/pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

* 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan pegawai dalam pelayanan.
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

* 7. Bagaimana pendapat saudara tentang pertanggungjawaban dalam penerapan tatacara kerapatan dan kerahaman.
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

* 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang pengalaman penggunaan pungutan layanan.
A. Sangat sesuai B. Sesuai C. Kurang sesuai D. Tidak sesuai

Sedangkan analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Anti Korupsi (SPA) di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Lima ruang lingkup tersebut, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 5 item, dengan lima *option* jawaban. Adapun pensemennya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 6. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta ditentukan sebagai berikut :

[survei Persepsi Anti Korupsi]

* 1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini
A. Sangat Tidak Sama B. Tidak Sama C. Sedikit Sama D. Sedikit Tidak Sama E. Sangat Sama

* 2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/keteranginan pelayanan pada unit layanan ini.
A. Sangat Tidak Sama B. Tidak Sama C. Sedikit Sama D. Sedikit Tidak Sama E. Sangat Sama

* 3. Tidak ada perubahan/tindakan yang buruk/baik diluar ketentuan yang benar pada unit layanan ini
A. Sangat Tidak Sama B. Tidak Sama C. Sedikit Sama D. Sedikit Tidak Sama E. Sangat Sama

* 4. Tidak ada pungutan liar (bunga?) pada unit layanan ini
A. Sangat Tidak Sama B. Tidak Sama C. Sedikit Sama D. Sedikit Tidak Sama E. Sangat Sama

* 5. Tidak ada percolongan/penuntutan tidak resmi pada unit layanan ini
A. Sangat Tidak Sama B. Tidak Sama C. Sedikit Sama D. Sedikit Tidak Sama E. Sangat Sama

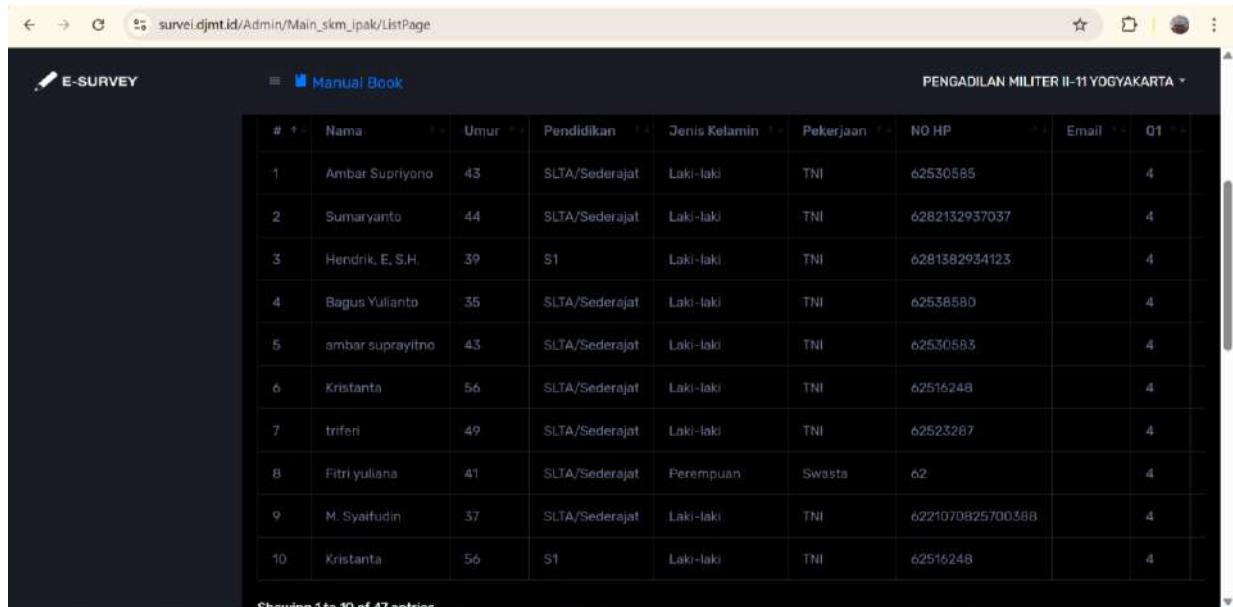
BAB III

JUMLAH RESPONDEN

Profil Responden kali ini, kami ambil sampel dari Aplikasi Online E Survey antara bulan Oktober 2025 sampai dengan bulan Desember 2025

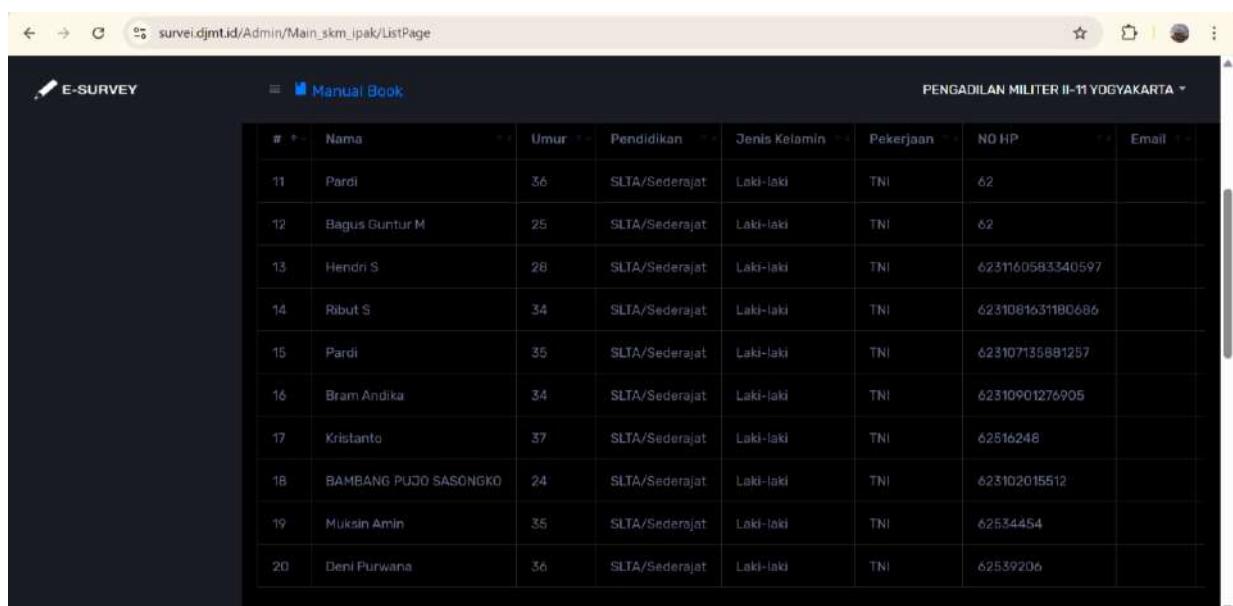
A. Responden survey kepuasan masyarakat

Jumlah responden untuk survey kepuasan masyarakat adalah sebanyak 82 (delapan puluh dua) responden, sebagaimana terlampir dibawah ini :



The screenshot shows a table of survey results from the 'E-SURVEY' application. The columns are labeled: #, Nama, Umur, Pendidikan, Jenis Kelamin, Pekerjaan, NO HP, Email, and Q1. The data includes:

#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email	Q1
1	Ambar Supriyono	43	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62530585		4
2	Sumaryanto	44	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	628132937037		4
3	Hendrik, E. S.H.	39	S1	Laki-laki	TNI	6281582934123		4
4	Bagus Yulianto	35	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62538580		4
5	ambar suprayitno	43	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62530583		4
6	Kristanta	56	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62516248		4
7	trifeni	49	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62523287		4
8	Fitri yuliana	41	SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	62		4
9	M. Syaifuldin	37	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6221070825700388		4
10	Kristanta	56	S1	Laki-laki	TNI	62516248		4



The screenshot shows a table of survey results from the 'E-SURVEY' application. The columns are labeled: #, Nama, Umur, Pendidikan, Jenis Kelamin, Pekerjaan, NO HP, Email, and Q1. The data includes:

#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email	Q1
11	Pardi	36	SLTA/Sedersajat	Laki-laki	TNI	62		4
12	Bagus Guntur M	25	SLTA/Sedersajat	Laki-laki	TNI	62		4
13	Hendri S	28	SLTA/Sedersajat	Laki-laki	TNI	6231160583340597		4
14	Ribut S	34	SLTA/Sederajt	Laki-laki	TNI	6231081631180686		4
15	Pardi	35	SLTA/Sederajt	Laki-laki	TNI	623107135881257		4
16	Bram Andika	34	SLTA/Sederajt	Laki-laki	TNI	62310901276905		4
17	Kristanto	37	SLTA/Sederajt	Laki-laki	TNI	62816248		4
18	BAMBANG PUJO SASONGKO	24	SLTA/Sederajt	Laki-laki	TNI	623102015512		4
19	Muksin Amin	35	SLTA/Sederajt	Laki-laki	TNI	62534454		4
20	Deni Purwana	36	SLTA/Sederajt	Laki-laki	TNI	62539206		4

survei.djmt.id/Admin/Main_skm_ipak>ListPage

E-SURVEY Manual Book PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA

#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	No HP	Email	Q1	Q2
21	Rizki Ardya	26	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62537738		6	6
22	Eva Marta Claudia	36	SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	62		6	6
23	Purwanto	37	SLTA/Sederajat	Laki-laki	Swasta	62		6	6
24	Bagus Yulianto	38	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62538500		6	6
25	Yuliona, S.Psi.,M.M.	35	S2	Perempuan	Swasta	62		6	6
26	Fitri Yuliana	35	SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	62		6	6
27	Heru Nur	30	SLTA/Sederajat	Laki-laki	Swasta	62		6	6
28	Tri Fery	37	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62523287		6	6
29	Warjiman	38	SLTA/Sederajat	Laki-laki	Swasta	62		6	6
30	Agung Nurcahya	35	SLTA/Sederajat	Laki-laki	Swasta	62		6	6

survei.djmt.id/Admin/Main_skm_ipak>ListPage

E-SURVEY Manual Book PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA

#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	No HP	Email	Q1	Q2
31	Kristanto	45	S1	Laki-laki	TNI	62516248		6	6
32	Widayat	35	SLTA/Sederajat	Laki-laki	Swasta	085173282003		6	6
33	Sumaryanto	44	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	082132937037		6	6
34	Priyanto	45	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	089603718687		6	6
35	Mahdi	35	S1	Laki-laki	TNI	085173282003		6	6
36	Ambar Supriyono	43	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62530585		6	6
37	Sumaryanto	44	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6282132937037		6	6
38	Hendrik, E, S.H.	39	S1	Laki-laki	TNI	6281382934123		6	6
39	Bagus Yulianto	35	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62538580		6	6
40	ambar suprayitno	43	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62530583		6	6

Showing 71 to 40 of 92 entries

survei.djmt.id/Admin/Main_skm_ipak>ListPage

E-SURVEY Manual Book PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA

#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email	Q1	Q2
41	Kristanta	56	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62516248		6	6
42	trifeni	49	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62523287		6	6
43	Fitri yuliana	41	SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	62		6	6
44	M. Syaifuldin	37	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6221070825700388		6	6
45	Kristanta	56	S1	Laki-laki	TNI	62516248		6	6
46	Samsono	50	SLTA/Sederajat	Laki-laki	POLRI	6285819044470		6	6
47	Suparman	50	SLTA/Sederajat	Laki-laki	POLRI	6281804365583		6	6
48	Wahyu Aji S	44	SLTA/Sederajat	Laki-laki	POLRI	62816381240		6	6
49	Sumaryanto	44	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6282132937037		6	6
50	Andri Bayu Aji	43	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	081344204458		6	6

survei.djmt.id/Admin/Main_skm_ipak>ListPage

E-SURVEY Manual Book PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA

Copy	Excel	CSV	Search:					
#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email	Q1
51	Iswadi	45	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62		6
52	Heri Kristanto	42	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	623104070560		6
53	Al mubarok	33	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62311206158380392		6
54	Sumaryanto	44	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6282146122279		6
55	Wili Nur S	35	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6221110073200990		6
56	Widi Retno Widhi	43	SLTA/Sederajat	Perempuan	PNS	6282134101239		6
57	Ambar Supriyono	43	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62530585		6
58	Agung Nureahya	35	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6289687986777		6
59	Warjiman	54	SLTA/Sederajat	Laki-laki	Swasta	62		6
60	Misyaturi	46	SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	62		6

survei.djmt.id/Admin/Main_skm_ipak/PageList

E-SURVEY Manual Book PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA

Copy **Excel** **CSV** Search:

#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email
61	Diki kurniawan , S.H.	34	S1	Laki-laki	TNI	6221120208430990	
62	Kusuma Hendra	47	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62525149	
63	Pardi	47	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6231071358128	
64	jafar dzaki ibrahim	21	S1	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	62	
65	M. Aef Zackawaliy aqbar	21	S1	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	62	
66	Muhammad Adhi Wirstama	21	S1	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	62	
67	Muhammad Raka Bimo	21	S1	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	62	
68	Muhammad Rifqi Faris	21	S1	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	62	
69	Muhammad Thoriq Azizahad	21	S1	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	62	
70	Yusuf Elbani	51	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	628224173772	

survei.djmt.id/Admin/Main_skm_ipak/PageList

E-SURVEY Manual Book PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA

#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email	Q1	Q2
71	Edy Purnomo	45	S1	Laki-laki	TNI	6281234328591		6	6
72	Adhi Tri Wibowo	45	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62822333304401		6	6
73	Eti Susilawati	35	SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	6281325095087		6	6
74	Sumaryanto	44	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6282132937037		6	6
75	Wili N. S	45	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62857271029904		6	6
76	Haspita Sari	22	SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	6283240422		6	6
77	Karism	46	SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	6288902880723		6	6
78	Rudi Kritiyanto	45	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6281215700954		6	6
79	Nia K.A	35	SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	6281215700956		6	6
80	Hermawanto	45	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6281327157906		6	6

Showing 71 to 80 of 93 entries

Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)									
#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email	Q1	Q2
81	Riski Hari D	34	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6283826262305		4	4
82	Yusuf Elbani	51	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6282243173772		4	4

Showing 81 to 82 of 82 entries

[Previous](#) [1_56789](#) [Next](#)

B. Responden Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAk)

Jumlah responden untuk Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAk) adalah sebanyak 82 (delapan puluh dua) responden sebagaimana terlampir sebagai berikut :

#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email	Q1
1	BAMBANG PUJO SASONGKO	44	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6281055121181		6
2	MISTOYO	30	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6281662850186		6
3	ENDHI WIJAKSONO, S.H.	44	S1	Laki-laki	TNI	6285218219765		6
4	Rinawati LR, S.H.,M.Hum	54	S2	Laki-laki	PNS	628181899803		6
5	Junie Nur M.S.H.,M.H.	54	S2	Perempuan	PNS	6281706052003		6
6	Yustika kristiana	34	S1	Perempuan	TNI	62530585		6
7	Ambar Supriyono	34	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62530585		6
8	Bagus Yulianto	24	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62538500		6
9	Ageng	24	S1	Laki-laki	TNI	62		6
10	Bram Andika	35	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62		6

survei.djmt.id/Admin/Main_skm_ipak>ListPage

E-SURVEY Manual Book PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA

Copy	Excel	CSV								Search:
#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	No HP	Email	01	02	
11	Pardi	36	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62				
12	Bagus Guntur M	25	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62				
13	Hendri S	28	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6231160583340597				
14	Ribut S	34	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6231081631180686				
15	Pardi	35	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	623107135881257				
16	Bram Andika	34	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62310901276905				
17	Kristanto	37	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62516248				
18	BAMBANG PUJO SASONGKO	24	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	623102015512				
19	Muksin Amin	35	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62534454				
20	Deni Purwana	36	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62539206				

survei.djmt.id/Admin/Main_skm_ipak>ListPage

E-SURVEY Manual Book PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA

Copy	Excel	CSV								Search:
#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	No HP	Email	01	02	
21	Rizki Ardya	26	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62537738		6	6	
22	Eva Marta Claudia	36	SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	62		6	6	
23	Purwanto	37	SLTA/Sederajat	Laki-laki	Swasta	62		6	6	
24	Bagus Yulianto	38	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62538500		6	6	
25	Yuliana, S.Psi.,M.M.	35	S2	Perempuan	Swasta	62		6	6	
26	Fitri Yuliana	35	SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	62		6	6	
27	Heru Nur	30	SLTA/Sederajat	Laki-laki	Swasta	62		6	6	
28	Tri Fery	37	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62523287		6	6	
29	Wardiman	38	SLTA/Sederajat	Laki-laki	Swasta	62		6	6	
30	Agung Nurcahya	35	SLTA/Sederajat	Laki-laki	Swasta	62		6	6	

Showing 21 to 70 of 92 entries

survei.djmt.id/Admin/Main_skm_ipak>ListPage

E-SURVEY Manual Book PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA

	Copy	Excel	CSV								Search:	Q1	Q2
#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email						
31	Kristanto	45	S1	Laki-laki	TNI	62516248		6	6				
32	Widayat	35	SLTA/Sederajat	Laki-laki	Swasta	086173282003		6	6				
33	Sumaryanto	44	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	082132937037		6	6				
34	Priyanto	45	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	089603718687		6	6				
35	Mandi	35	S1	Laki-laki	TNI	085173282003		6	6				
36	Ambar Supriyono	43	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62530585		6	6				
37	Sumaryanto	44	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6282132937037		6	6				
38	Hendrik, E. S.H.	39	S1	Laki-laki	TNI	6281382934123		6	6				
39	Bagus Yulianto	35	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62538580		6	6				
40	ambar suprayitno	43	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62530583		6	6				

survei.djmt.id/Admin/Main_skm_ipak>ListPage

E-SURVEY Manual Book PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA

	Copy	Excel	CSV								Search:	Q1	Q2
#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email						
41	Kristanta	56	SLTA/Sedersajat	Laki-laki	TNI	62516248		6	6				
42	trifen	49	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62523287		6	6				
43	Fithi yuliana	41	SLTA/Sedersajat	Perempuan	Swasta	62		6	6				
44	M. Syaifuldin	37	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6221070825700388		6	6				
45	Kristanta	56	S1	Laki-laki	TNI	62516248		6	6				
46	Samsono	50	SLTA/Sedersajat	Laki-laki	POLRI	6285819044470		6	6				
47	Suparman	50	SLTA/Sederajat	Laki-laki	POLRI	6281804365583		6	6				
48	Wahyu Aji S	44	SLTA/Sederajat	Laki-laki	POLRI	62816381240		6	6				
49	Sumaryanto	44	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6282132937037		6	6				
50	Andri Bayu Aji	45	SLTA/Sedersajat	Laki-laki	TNI	681344204458		6	6				

survei.djmt.id/Admin/Main_skm_ipak/PageList

E-SURVEY Manual Book PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA

#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email	Q1
51	iswadi	45	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62		6
52	Heri Kristanto	42	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	623104070560		6
53	Al mubarok	33	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62311206158380392		6
54	Sumaryanto	44	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6282146122279		6
55	Wili Nur S	35	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6221110073200990		6
56	Widi Retno Widhi	43	SLTA/Sederajat	Perempuan	PNS	6282134101239		6
57	Ambar Supriyono	43	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62530585		6
58	Agung Nurcahya	35	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6289687986777		6
59	Warjiman	54	SLTA/Sederajat	Laki-laki	Swasta	62		6
60	Misyutun	46	SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	62		6

survei.djmt.id/Admin/Main_skm_ipak/PageList

E-SURVEY Manual Book PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA

	Copy	Excel	CSV	Search				
#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email	
61	Diki kurniawan , S.H.	34	S1	Laki-laki	TNI	6221120208430990		
62	Kusuma Hendra	47	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62525149		
63	Pardi	47	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6231071358128		
64	jafar dzaki ibrahim	21	S1	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	62		
65	M. Aef Zackawally aqbar	21	S1	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	62		
66	Muhammad Adhi Wiratama	21	S1	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	62		
67	Muhammad Raka Bimo	21	S1	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	62		
68	Muhammad Rifqi Faris	21	S1	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	62		
69	Muhammad Thoriq Azizahad	21	S1	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	62		
70	Yusuf Elbani	51	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	628224173772		

survei.djmt.id/Admin/Main_skm_ipak>ListPage

E-SURVEY Manual Book PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA

Copy Excel CSV Search:

#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email	01	02
71	Edy Purnomo	45	S1	Laki-laki	TNI	6281234328591		6	6
72	Adhi Tri Wibowo	45	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62822533304401		6	6
73	Eti Susilawati	35	SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	6281325093087		6	6
74	Sumaryanto	44	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6282152957037		6	6
75	Wili N.S	45	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	62857271029904		6	6
76	Haspita Sari	22	SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	6283240422		6	6
77	Karisem	46	SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	6288902880723		6	6
78	Rudi Kritiyanto	45	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6281215700954		6	6
79	Nia K.A	35	SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	6281215700956		6	6
80	Hermawanto	45	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6281327157906		6	6

survei.djmt.id/Admin/Main_skm_ipak>ListPage

E-SURVEY Manual Book PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA

Showing 81 to 82 of 82 entries Previous1_56789Next

Data Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAk)

Show 10 entries

Copy Excel CSV Search:

#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email	01	02
81	Riski Hari D	34	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6283826262305		6	6
82	Yusuf Elbani	51	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	6282243173772		6	6

Showing 81 to 82 of 82 entries Previous1_56789Next

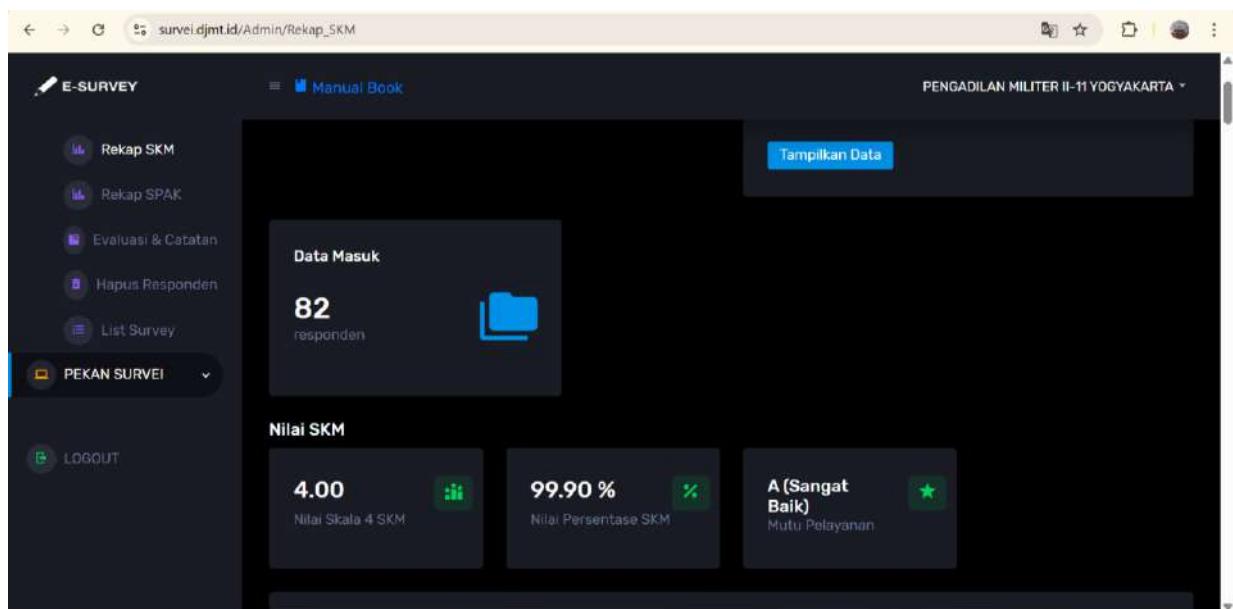
BAB IV

HASIL SURVEI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT DAN SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

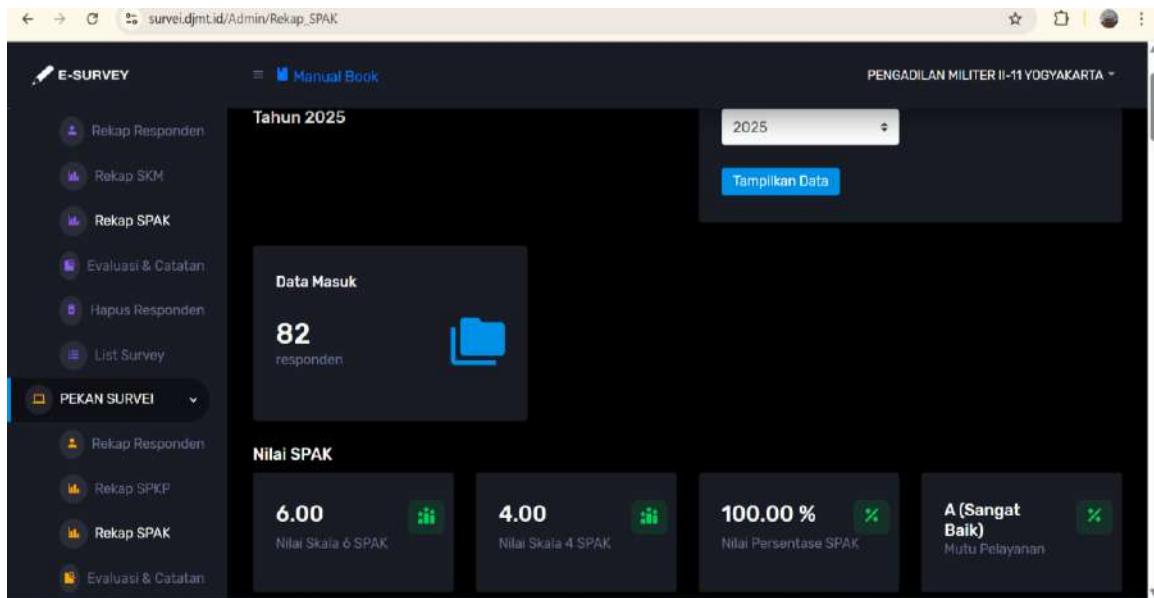
Kuesioner yang telah di isi dan terdata secara online terkumpul dan terisi dengan lengkap pada Aplikasi Survey Online sejumlah 82 (delapan puluh dua) responden. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui Aplikasi E-Survey pada Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta sebesar 99,90 berada pada kategori “ SANGAT BAIK” (pada interval A). Sedangkan Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK) melalui Aplikasi E-Survey sebesar 100,00 berada pada kategori “SANGAT BAIK”.

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 (Sembilan) ruang lingkup & SPAK terdiri atas 5 (lima) ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

SURVEY INDEK KEPUASAN MASYARAKAT



SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)



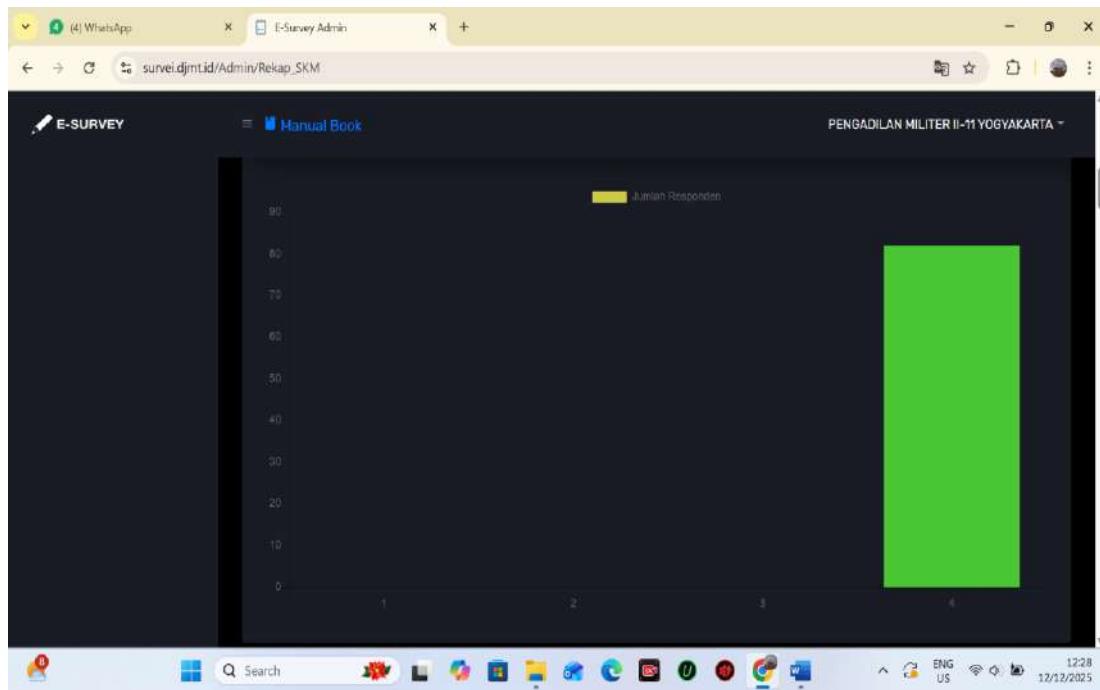
A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 1 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	82	100,00
2.	Sesuai	3	0	0,0
3.	Kurang Sesuai	2	0	0,0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,0
Jumlah			82	100,0



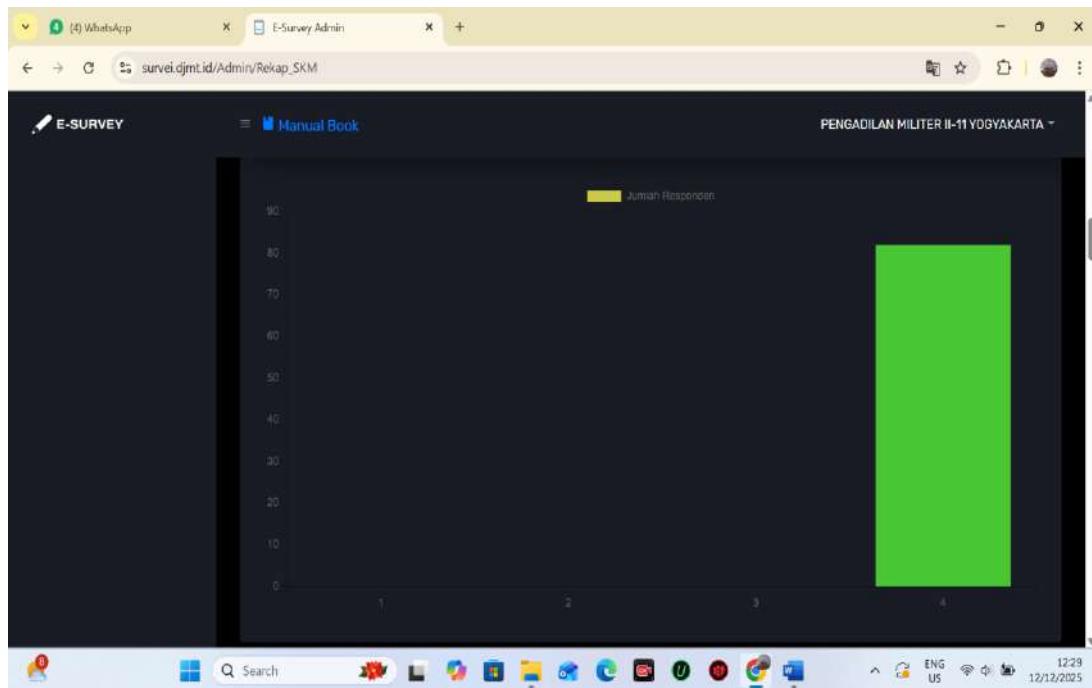
B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 2 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	82	100,00
2.	Sesuai	3	0	0,0
3.	Kurang Sesuai	2	0	0,0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,0
Jumlah			82	100,0



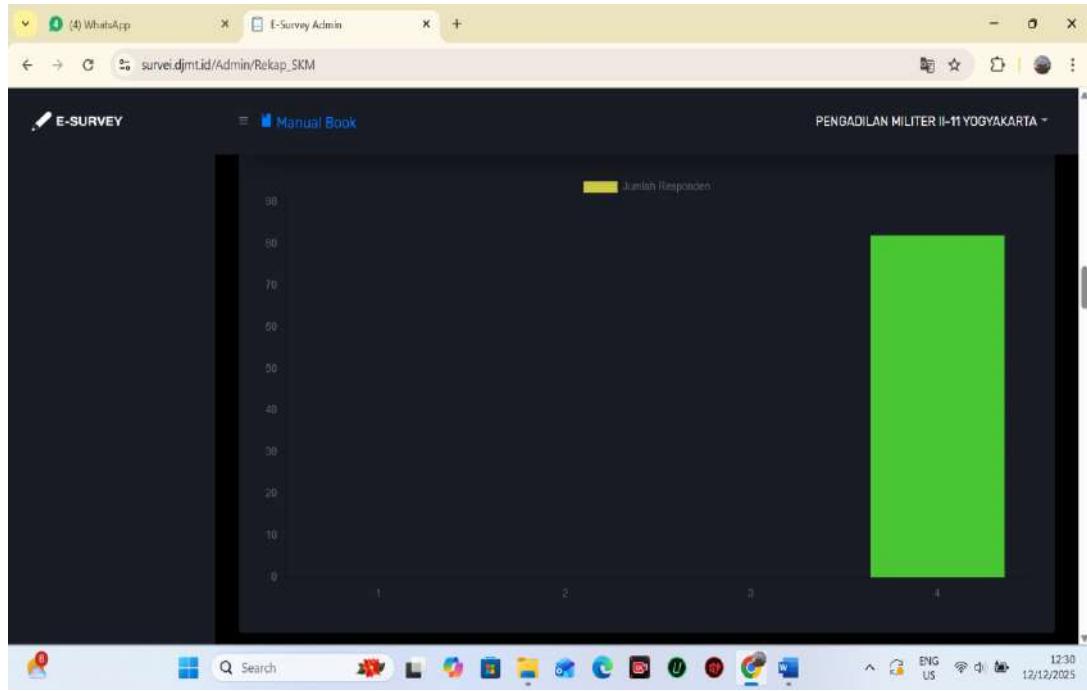
C. Kecepatan Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,99 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Kecepatan Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	82	100
2.	Sesuai	3	0	0,0
3.	Kurang Sesuai	2	0	0,0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,0
Jumlah			82	100,0



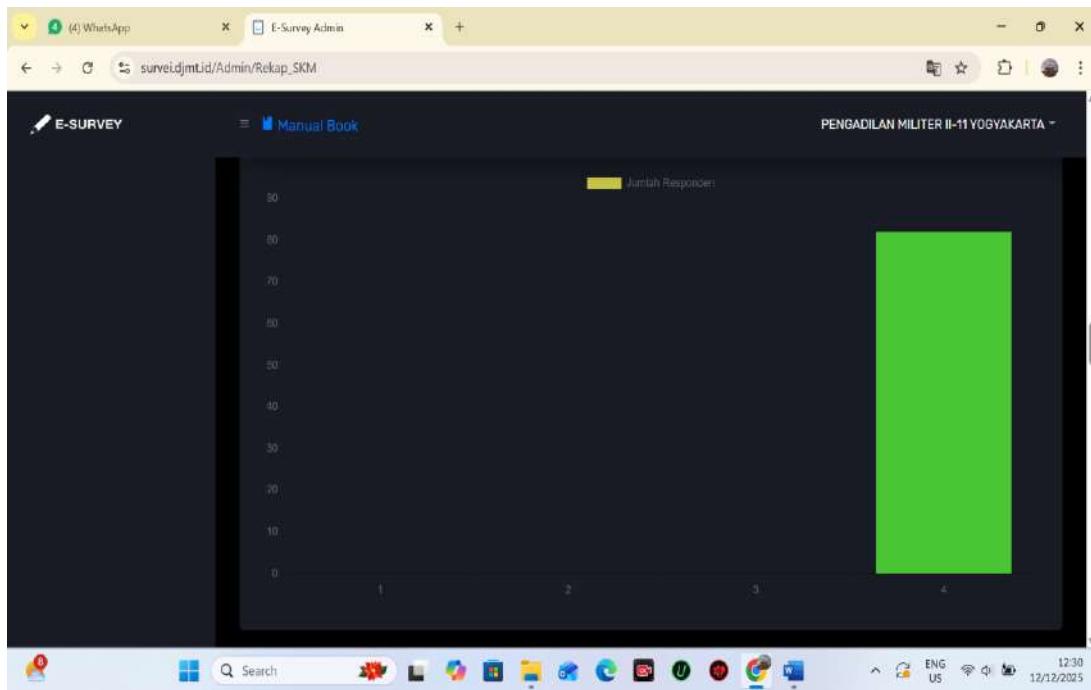
D. Biaya/Tarif

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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "Sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	82	100,0
2.	Sesuai	3	0	0,0
3.	Kurang Sesuai	2	0	0,0
4.	Tidak Sesuai	1	0	,0
Jumlah			82	100,0



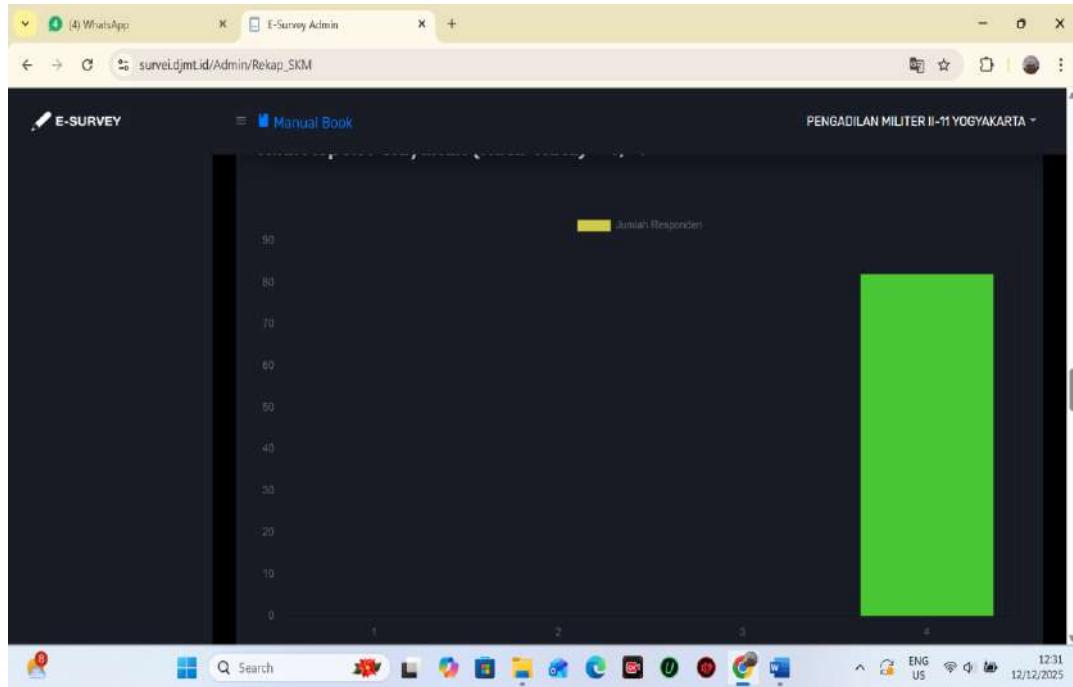
E. Kesesuaian Produk Jenis Pelayanan

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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Kesesuaian Produk Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	82	100,0
2.	Sesuai	3	0	0,0
3.	Kurang Sesuai	2	0	0,0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,0
Jumlah			82	100,0



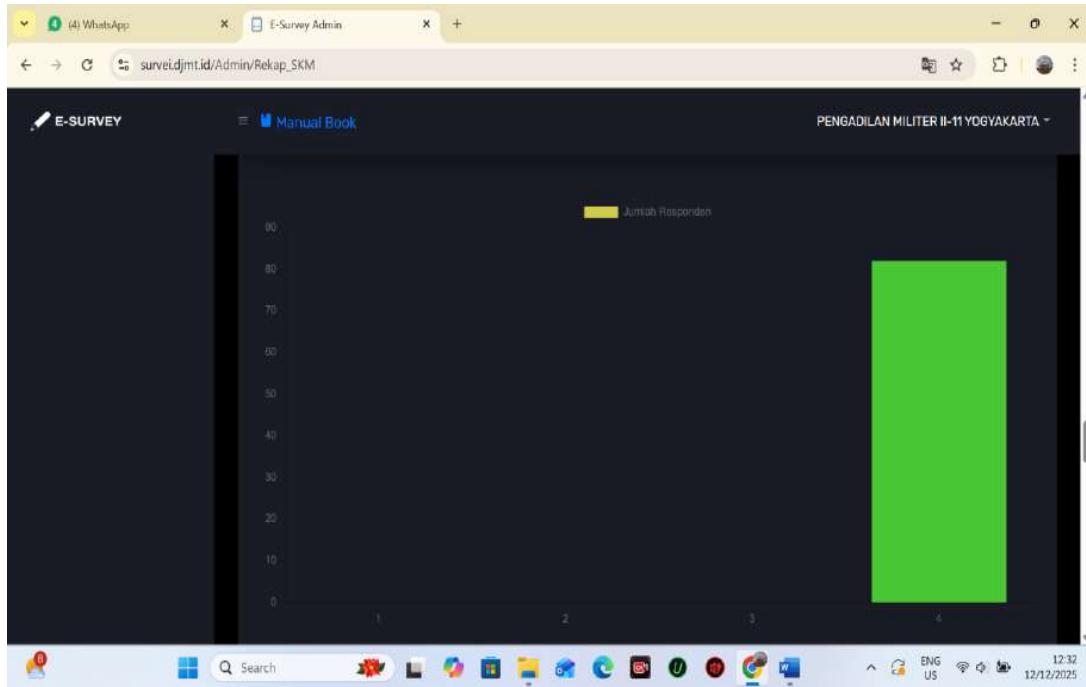
F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	82	100,0
2.	Sesuai	3	0	0,0
3.	Kurang Sesuai	2	0	0,0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,0
Jumlah			82	100,0



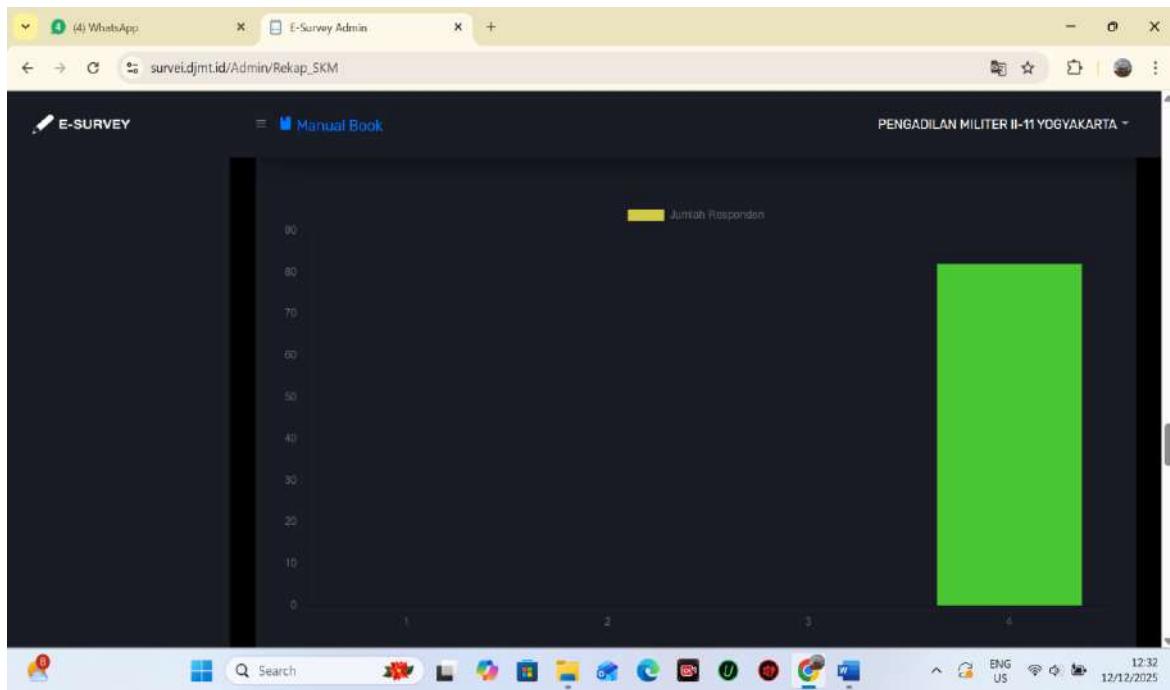
G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori 'sangat baik'.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	82	100,0
2.	Sesuai	3	0	0,0
3.	Kurang Sesuai	2	0	0,0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,0
Jumlah			82	100,0



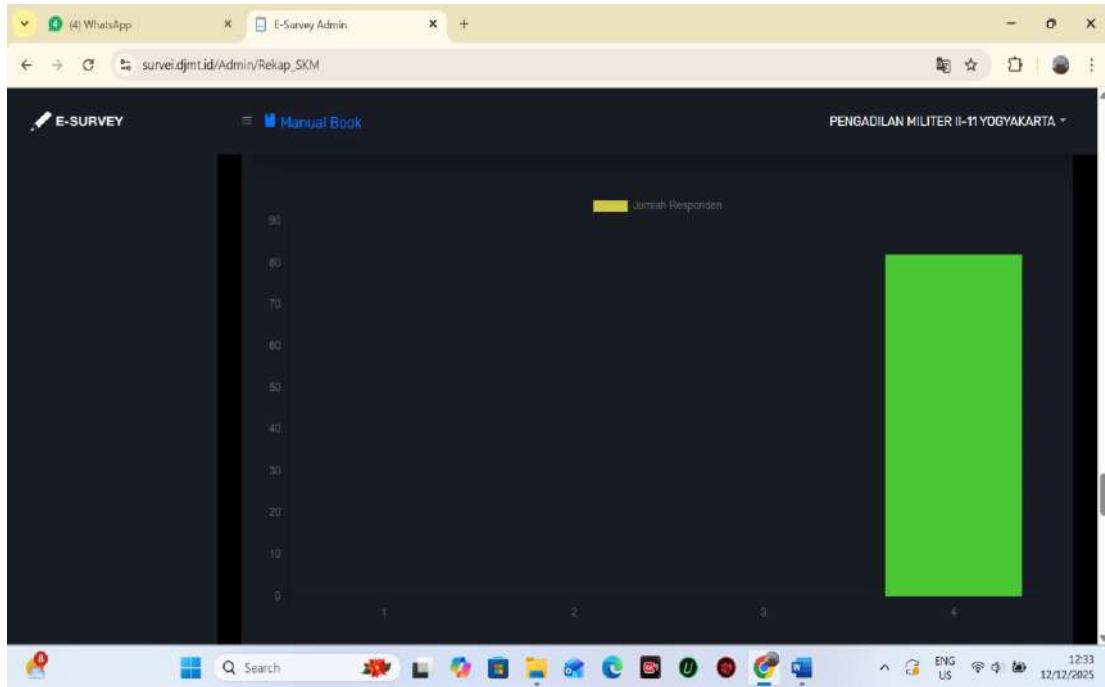
H. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana adalah merupakan sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan pengadilan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,99 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kualitas sarana dan prasarana berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Kualitas sarana dan prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	81	99,15
2.	Sesuai	3	1	0,0
3.	Kurang Sesuai	2	0	0,0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,0
Jumlah			82	100,0



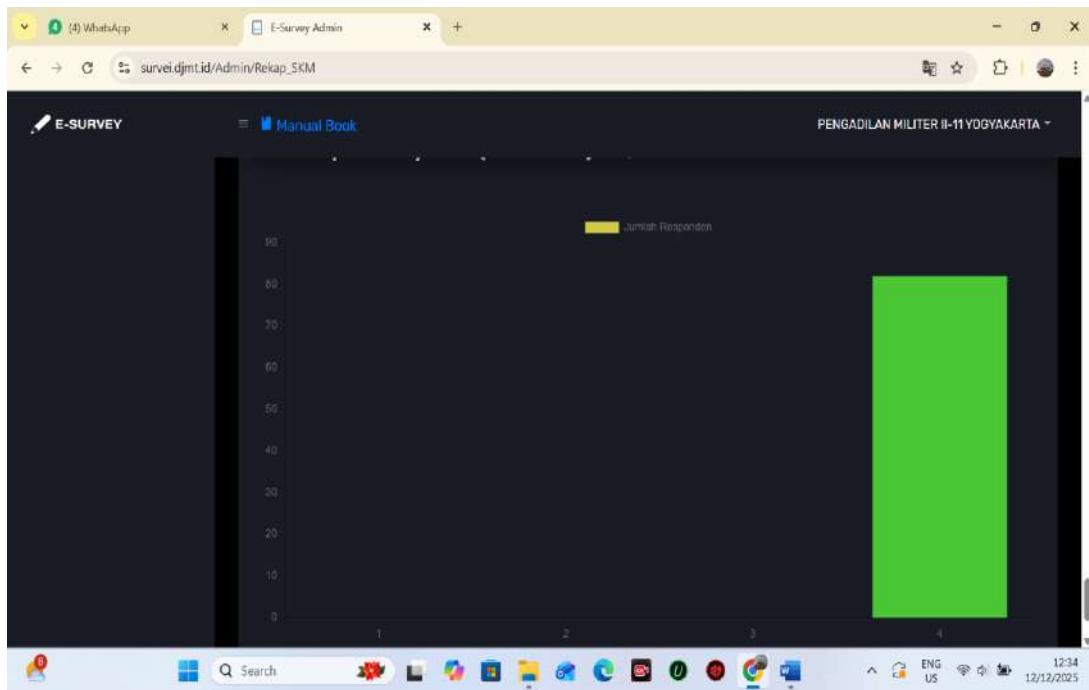
I. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	82	100,0
2.	Sesuai	3	0	0,0
3.	Kurang Sesuai	2	0	0,0
4.	Tidak Sesuai	1	0	0,0
Jumlah			82	100,0



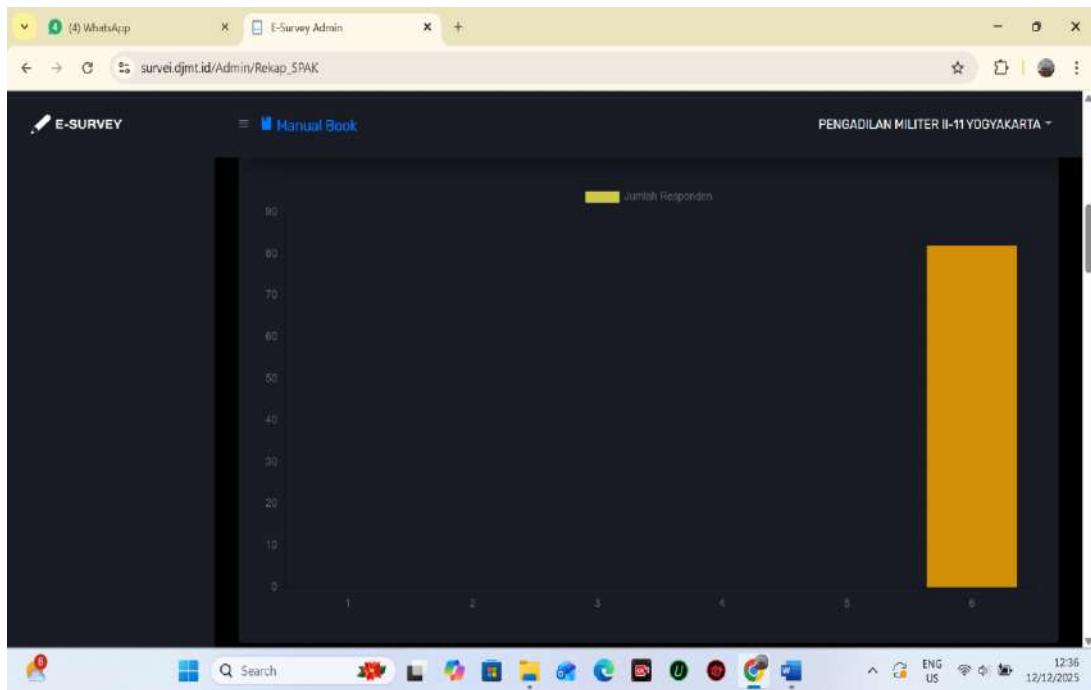
J. Tidak ada Diskriminasi

Tidak ada diskriminatif adalah tata cara memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup tidak ada diskriminasi berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup tidak ada diskriminasi disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Tidak ada diskriminasi

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Setuju Sekali	6	82	100,0
2.	Sangat setuju	5	0	0,0
3.	Setuju	4	0	0,0
4.	Kurang Setuju	3	0	0,0
5.	Tidak Setuju	2	0	0,0
6.	Sangat Tidak setuju	1	0	0,0
Jumlah			82	100,0



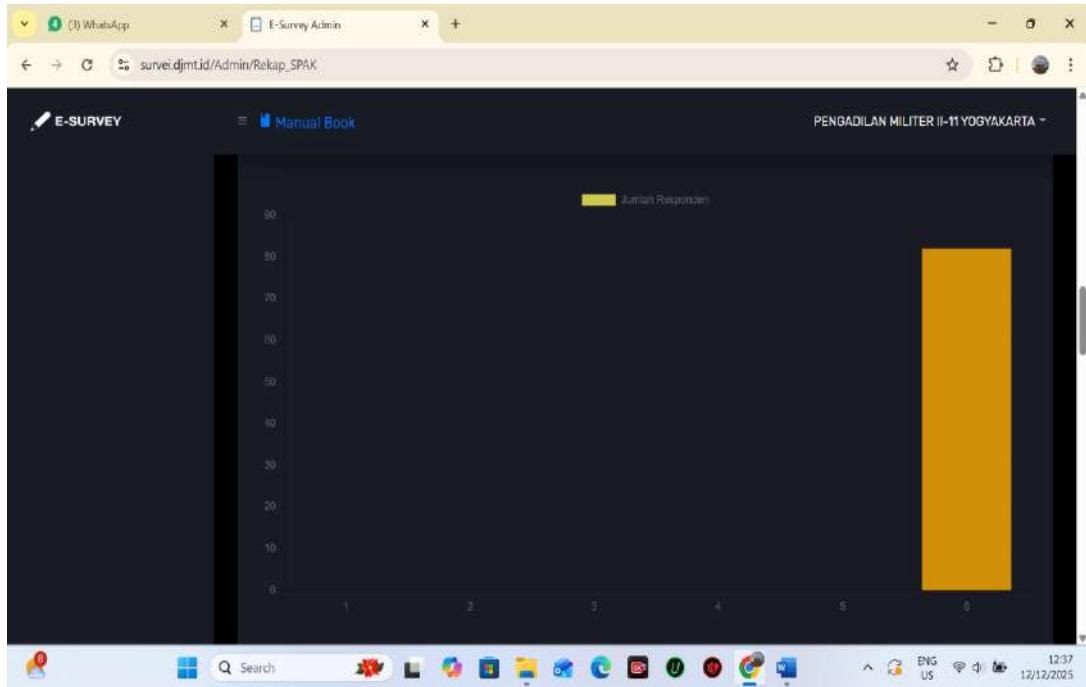
K. Tidak ada pelayanan diluar Prosedur/Kecurangan

Tidak ada Pelayanan diluar Prosedur/Kecurangan adalah bahwa dalam memberikan pelayanan tidak terdapat kecurangan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Setuju Sekali	6	82	100,0
2.	Sangat setuju	5	0	0,0
3.	Setuju	4	0	0,0
4.	Kurang Setuju	3	0	0,0
5.	Tidak Setuju	2	0	0,0
6.	Sangat Tidak setuju	1	0	0,0
Jumlah			82	100,0



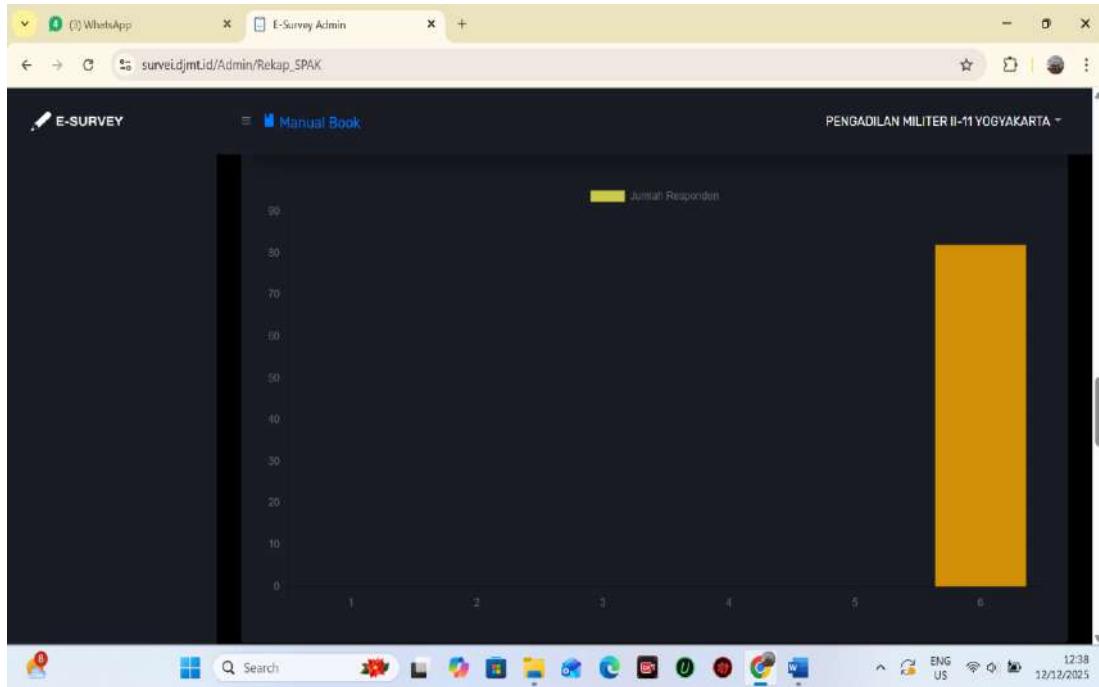
L. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas

Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas adalah bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak dipungut biaya atau gratis. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,99 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Setuju Sekali	6	82	100,00
2.	Sangat setuju	5	0	0,0
3.	Setuju	4	0	0,0
4.	Kurang Setuju	3	0	0,0
5.	Tidak Setuju	2	0	0,0
6.	Sangat Tidak setuju	1	0	0,0
Jumlah			82	100,0



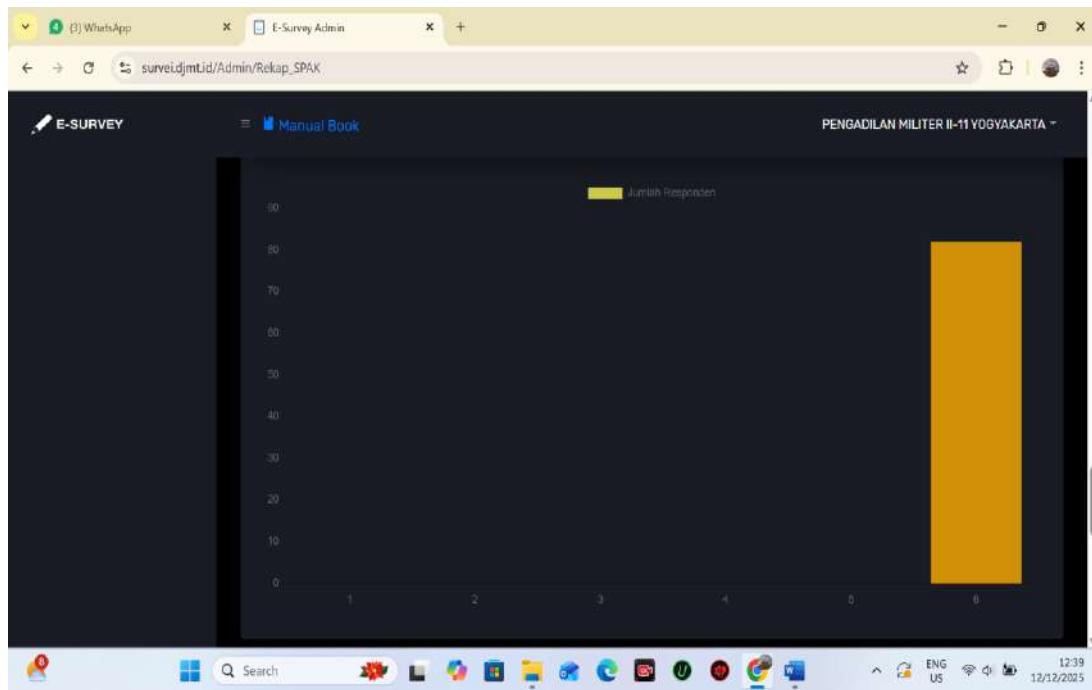
M. Tidak Ada Pungutan Liar

Tidak ada pungutan liar adalah tata cara memberikan pelayanan tidak terdapat pungutan dalam bentuk apaun. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Tidak ada pungutan liar berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Tidak ada pungutan liar disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 13 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Tidak ada pungutan liar**

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Setuju Sekali	6	82	100,0
2.	Sangat setuju	5	0	0,0
3.	Setuju	4	0	0,0
4.	Kurang Setuju	3	0	0,0
5.	Tidak Setuju	2	0	0,0
6.	Sangat Tidak setuju	1	0	0,0
		Jumlah	82	100,0



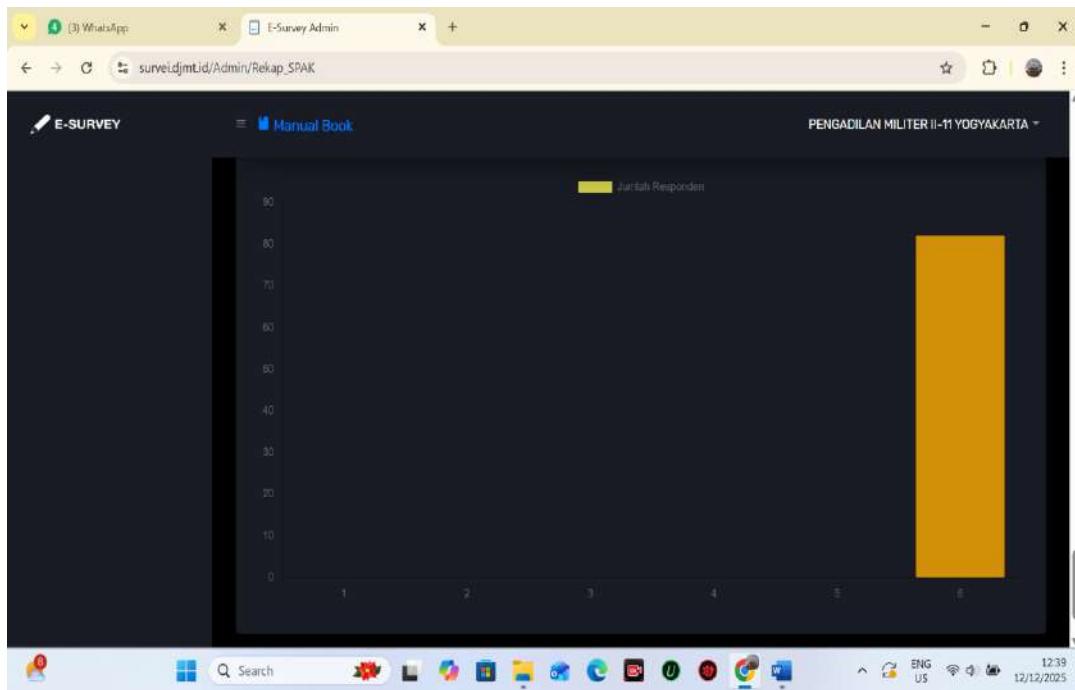
N. Tidak Ada Percaloan/Perantara

Tidak ada percaloan/perantara adalah tata cara pelaksanaan dalam memberikan pelayanan tidak terdapat percaloan atau perantara. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Tidak ada percaloan/perantara berada pada kategori "sangat baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Tidak ada percaloan/perantara disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Tidak ada percaloan/perantara

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Setuju Sekali	6	82	100,0
2.	Sangat setuju	5	0	0,0
3.	Setuju	4	0	0,0
4.	Kurang Setuju	3	0	0,0
5.	Tidak Setuju	2	0	0,0
6.	Sangat Tidak setuju	1	0	0,0
		Jumlah	82	100,0



Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam aplikasi E-Survey. Saran-saran perbaikan Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta, yang diusulkan responden, antara lain :

1. Mohon dipertahankan dan ditingkatkan lagi pelayanan yang sudah bagus menjadi lebih bagus lagi.
2. Agar pelayanan yang dirasa belum memuaskan lebih ditingkatkan lagi agar dapat mencapai hasil yang sangat memuaskan
3. Lebih ditingkatkan dalam pelayanan segala aspek, selebihnya sudah bagus dalam pelayanan.
4. Ramah dalam pelayanan di masyarakat, agar selalu melayani aturan yang berlaku, Pertahankan apa yang sudah ada dan bagus
5. Meningkatkan kemampuan melayani masyarakat, tepat waktu dalam melayani
6. Pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang berlaku, agar selalu tepat waktu dalam melayani masyarakat, kinerja karyawan/ti harus lebih ditingkatkan lagi
7. Tidak boleh cepat berpuas diri

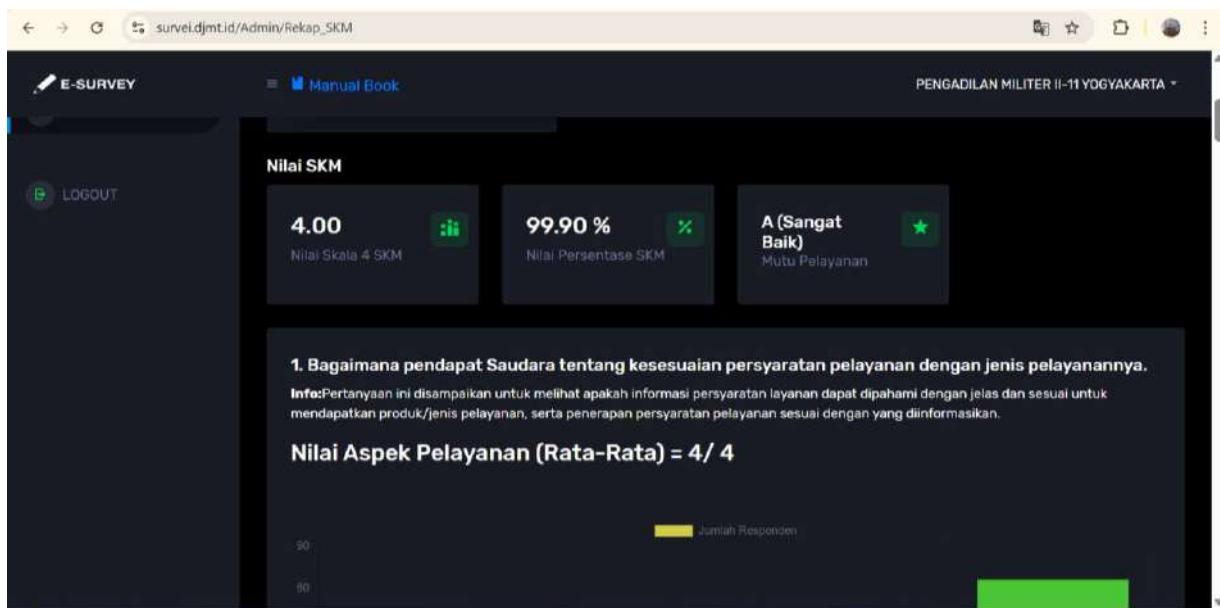
BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta yang melalui Aplikasi E-Survey sebesar 99,78 berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval A). Sedangkan Survey Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi melalui Aplikasi Online SPAK sebesar 99,85 berada pada kategori “SANGAT BAIK”. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

Survey Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)



Mutu pelayanan menurut masyarakat pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta, mempunyai penilaian “SANGAT BAIK”. Bahwa kesimpulan dari 9 (sembilan) Ruang Lingkup SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) adalah sebagai berikut:

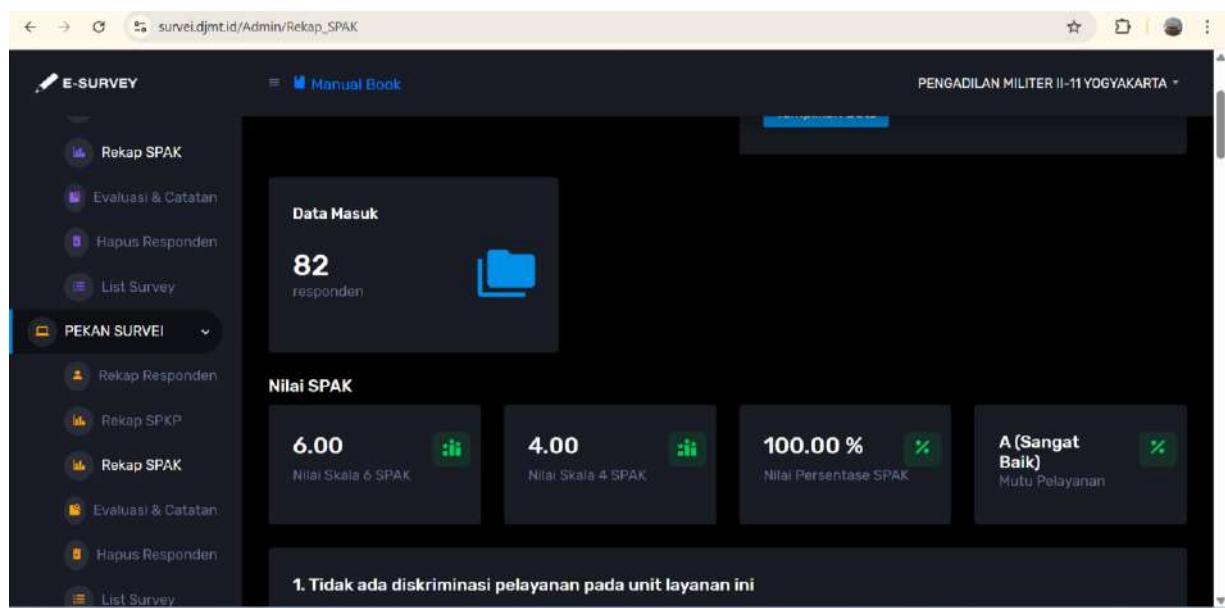
1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta dengan nilai 4,00 pada kategori “SANGAT BAIK”
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta dengan nilai 4,00 pada kategori “SANGAT BAIK”
3. Kecepatan Waktu pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta dengan nilai

3,99 pada kategori “SANGAT BAIK”

4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta dengan nilai 4,00 pada kategori “SANGAT BAIK”
5. Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta dengan nilai 4,00 pada kategori “SANGAT BAIK”
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta dengan nilai 4,00 pada kategori “SANGAT BAIK”
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta dengan nilai 4,00 pada kategori “SANGAT BAIK”
8. Kualitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta dengan nilai 3,99 pada kategori “SANGAT BAIK”
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta dengan nilai 4,00 pada kategori “SANGAT BAIK”

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.” disusul ruang lingkup “Biaya/tarif”, dan “Kompetensi Petugas”.

Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK)



Mutu pelayanan menurut masyarakat pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta, mempunyai penilaian “SANGAT BAIK”.

Bawa kesimpulan dari 5 (lima) Ruang Lingkup SPAK (Survei Persepsi Anti Korupsi) adalah sebagai berikut :

1. Tidak ada diskriminasi, dengan nilai 4,00 pada kategori “SANGAT BAIK”.
2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan, dengan nilai 4,00 pada kategori “SANGAT BAIK”.
3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas, dengan nilai 4,00 pada kategori “SANGAT BAIK”.
4. Tidak ada pungutan liar, dengan nilai 4,00 pada kategori “SANGAT BAIK”.
5. Tidak ada percaloan/perantara, dengan nilai 4,00 pada kategori “SANGAT BAIK”.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Kelas/type A hendaknya tetap mempertahankan ataupun kalau bisa lebih meningkatkan pelayanannya khususnya pada keseluruhan ruang lingkup baik dari survey kepuasan masyarakat maupun survey pelayanan publik dan persepsi korupsi, hal mana semua ruang lingkup survey tersebut berada pada kategori sangat baik.

Peningkatan pelayanan yang cepat, tepat dan berintegritas dijadikan sebagai prioritas dalam memberikan kepuasan kepada para pencari keadilan dan masyarakat pengguna layanan pengadilan pada kantor Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta.

