

# 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 Kepuasan Masyarakat) dan SP3K (Survei Pelayanan Publik & Persepsi 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 kepuasan 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 (SKM) dan SP3K (Survei Pelayanan Publik Persepsi Korupsi) di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta ini dilaksanakan pada bulan Januari s/d Maret 2025.

## **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) 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 sidang melalui Aplikasi Online SIKEMAS dan SP3K.
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 sidang.
4. Kuesioner yang telah diisi melalui Aplikasi Online SIKEMAS dan SP3K 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 Online SIKEMAS dan SP3K.

## **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 Sucipto, Akademi Angkatan Udara Yogyakarta, Korem 072/Pamungkas, stake holder 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 Online SIKEMAS dan SP3K dengan jawaban terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

#### **C. Variabel Pengukuran SKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan 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. 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.

**❖ Tentang Pedoman SP3K (Survei Pelayanan Publik & Persepsi Korupsi) yang terdiri dari 15 ruang lingkup, antara lain:**

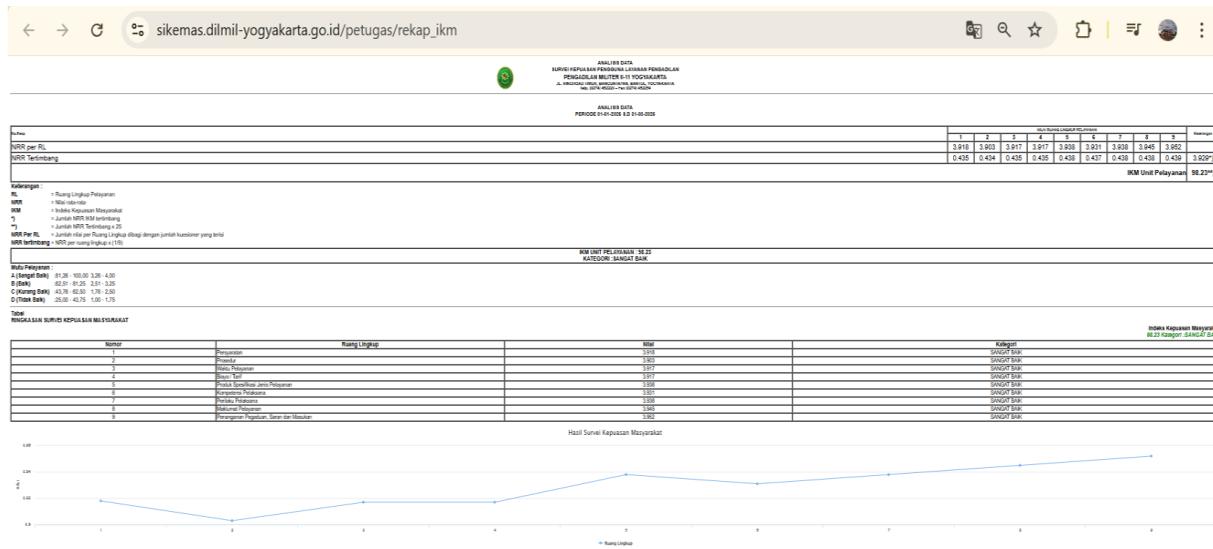
1. Prosedur pelayanan jelas.
2. Prosedur pelayanan mudah dipenuhi.
3. Informasi tentang biaya pelayanan dapat diketahui dengan jelas (berbayar atau gratis).
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan jam kerja.
6. Pelayanan petugas cepat, tanggap dan ramah.
7. Petugas memiliki keahlian yang memadai.
8. Tidak ada perbedaan perlakuan (diskriminasi) dalam pemberian layanan.
9. Sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik tersedia dan memadai.
10. Fasilitas pengaduan jelas dan mudah diakses.
11. Petugas tidak menerima imbalan uang/barang terkait dengan pemberian layanan (gratifikasi).
12. Petugas tidak meminta imbalan uang/barang terkait dengan pemberian layanan (pungli).
13. Tidak terdapat praktek percaloan dalam pemberian layanan.
14. Tidak ada diskriminasi yang diakibatkan adanya praktek KKN.
15. Telah dilakukan upaya pencegahan korupsi (contoh : spanduk, pamflet, banner, brosur, dll).

**D. Teknik Analisis Data**

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

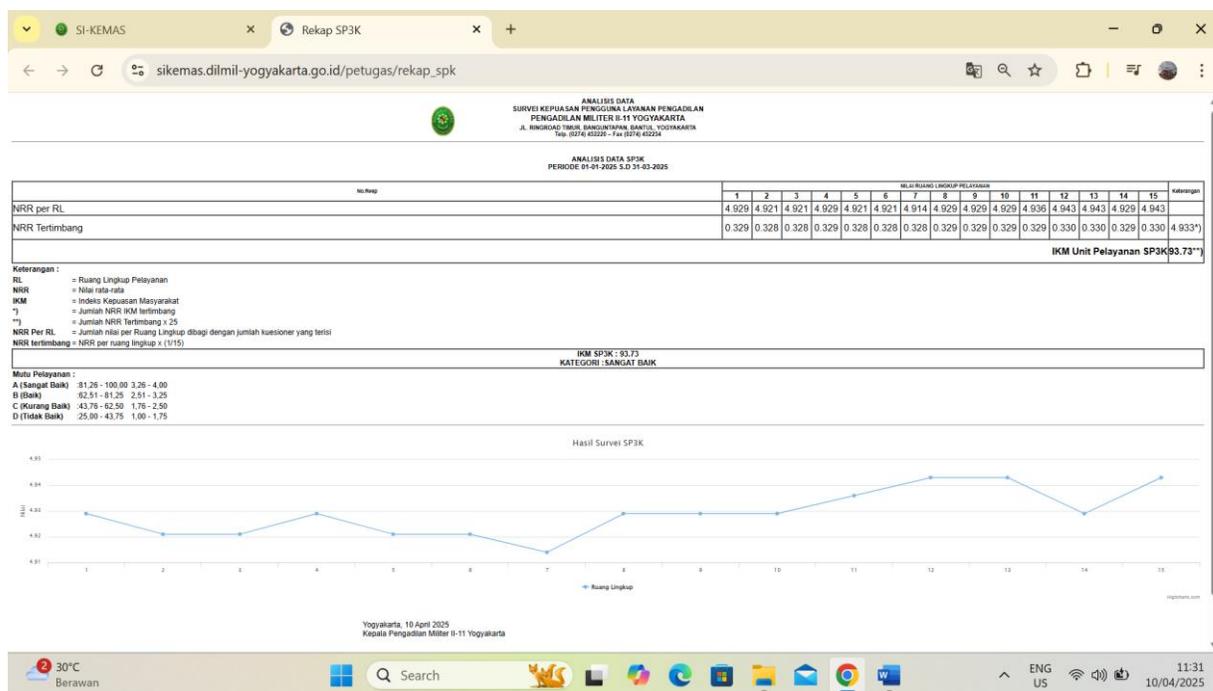
Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam

kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta ditentukan sebagai berikut :



Sedangkan Analisis data pada pengukuran Survei Pelayanan Publik Persepsi Korupsi (SP3K) di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Lima belas ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 15 item, dengan lima *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 5. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta ditentukan sebagai berikut :









SI-KEMAS & SP3K

MENU UTAMA

- Beranda
- Data IKM
- Data SP3K
- Laporan IKM
- Laporan SP3K

UTILITY

- Konfigurasi Aplikasi
- Backup Database

Tampilkan 10 data

Cari:

No.	No.Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tgl.Responden
1011	1012	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22-01-2025
1012	1013	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22-01-2025
1013	1014	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22-01-2025
1014	1015	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22-01-2025
1015	1016	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22-01-2025
1016	1017	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22-01-2025
1017	1018	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22-01-2025
1018	1019	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23-01-2025
1019	1020	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23-01-2025
1020	1021	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23-01-2025

Menampilkan 1.011 sampai 1.020 dari 1.148 data

1 101 102 103 115

32°C Berawan

Search

ENG US 12:06 10/04/2025

SI-KEMAS & SP3K

MENU UTAMA

- Beranda
- Data IKM
- Data SP3K
- Laporan IKM
- Laporan SP3K

UTILITY

- Konfigurasi Aplikasi
- Backup Database

Tampilkan 10 data

Cari:

No.	No.Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tgl.Responden
1021	1022	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23-01-2025
1022	1023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23-01-2025
1023	1024	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	23-01-2025
1024	1025	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-02-2025
1025	1026	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-02-2025
1026	1027	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-02-2025
1027	1028	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-02-2025
1028	1029	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-02-2025
1029	1030	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-02-2025
1030	1031	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-02-2025

Menampilkan 1.021 sampai 1.030 dari 1.148 data

1 102 103 104 115

32°C Berawan

Search

ENG US 12:06 10/04/2025

SI-KEMAS & SP3K

MENU UTAMA

- Beranda
- Data IKM
- Data SP3K
- Laporan IKM
- Laporan SP3K

UTILITY

- Konfigurasi Aplikasi
- Backup Database

Tampilkan 10 data

Cari:

No.	No.Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tgl.Responden
1031	1032	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-02-2025
1032	1033	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-02-2025
1033	1034	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-02-2025
1034	1035	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	06-02-2025
1035	1036	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	06-02-2025
1036	1037	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1037	1038	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1038	1039	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1039	1040	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1040	1041	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025

Menampilkan 1.031 sampai 1.040 dari 1.148 data

1 103 104 105 115

Copyright © 2020 - DILMIL II-11 Yogyakarta

32°C Berawan

Search

ENG US 12:06 10/04/2025

SI-KEMAS & SP3K

MENU UTAMA

- Beranda
- Data IKM
- Data SP3K
- Laporan IKM
- Laporan SP3K

UTILITY

- Konfigurasi Aplikasi
- Backup Database

Tampilkan 10 data

Cari:

No.	No.Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tgl.Responden
1041	1042	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1042	1043	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1043	1044	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1044	1045	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1045	1046	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1046	1047	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1047	1048	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1048	1049	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1049	1050	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1050	1051	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	07-02-2025

Menampilkan 1,041 sampai 1,050 dari 1,148 data

32°C Berawan

Search

ENG US

12:07 10/04/2025

SI-KEMAS & SP3K

MENU UTAMA

- Beranda
- Data IKM
- Data SP3K
- Laporan IKM
- Laporan SP3K

UTILITY

- Konfigurasi Aplikasi
- Backup Database

Tampilkan 10 data

Cari:

No.	No.Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tgl.Responden
1051	1052	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1052	1053	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1053	1054	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1054	1055	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1055	1056	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1056	1057	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1057	1058	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1058	1059	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1059	1060	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1060	1061	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025

Menampilkan 1,051 sampai 1,060 dari 1,148 data

32°C Berawan

Search

ENG US

12:07 10/04/2025

SI-KEMAS & SP3K

MENU UTAMA

- Beranda
- Data IKM
- Data SP3K
- Laporan IKM
- Laporan SP3K

UTILITY

- Konfigurasi Aplikasi
- Backup Database

Tampilkan 10 data

Cari:

No.	No.Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tgl.Responden
1061	1062	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1062	1063	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	07-02-2025
1063	1064	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1064	1065	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1065	1066																07-02-2025
1066	1067	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1067	1068	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	07-02-2025
1068	1069	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	07-02-2025
1069	1070	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1070	1071	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025

Menampilkan 1,061 sampai 1,070 dari 1,148 data

32°C Berawan

Search

ENG US

12:07 10/04/2025

SI-KEMAS & SP3K

MENU UTAMA

- Beranda
- Data IKM
- Data SP3K
- Laporan IKM
- Laporan SP3K

UTILITY

- Konfigurasi Aplikasi
- Backup Database

Tampilkan 10 data

Cari:

No.	No.Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tgl.Responden
1071	1072	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	07-02-2025
1072	1073	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1073	1074	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1074	1075	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	07-02-2025
1075	1076	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1076	1077	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1077	1078	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1078	1079	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	07-02-2025
1079	1080	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1080	1081	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	07-02-2025

Menampilkan 1,071 sampai 1,080 dari 1,148 data

1 107 108 109 115

32°C Berawan

Search

ENG US 12:08 10/04/2025

SI-KEMAS & SP3K

MENU UTAMA

- Beranda
- Data IKM
- Data SP3K
- Laporan IKM
- Laporan SP3K

UTILITY

- Konfigurasi Aplikasi
- Backup Database

Tampilkan 10 data

Cari:

No.	No.Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tgl.Responden
1081	1082	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1082	1083	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1083	1084	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1084	1085	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1085	1086	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1086	1087	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1087	1088	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1088	1089	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1089	1090	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1090	1091	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025

Menampilkan 1,081 sampai 1,090 dari 1,148 data

1 108 109 110 115

32°C Berawan

Search

ENG US 12:08 10/04/2025

SI-KEMAS & SP3K

MENU UTAMA

- Beranda
- Data IKM
- Data SP3K
- Laporan IKM
- Laporan SP3K

UTILITY

- Konfigurasi Aplikasi
- Backup Database

Tampilkan 10 data

Cari:

No.	No.Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tgl.Responden
1091	1092	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1092	1093	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1093	1094	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-02-2025
1094	1095	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10-02-2025
1095	1096	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10-02-2025
1096	1097	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10-02-2025
1097	1098	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10-02-2025
1098	1099	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13-02-2025
1099	1100																13-02-2025
1100	1101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13-02-2025

Menampilkan 1,091 sampai 1,100 dari 1,148 data

1 109 110 111 115

32°C Berawan

Search

ENG US 12:09 10/04/2025

SI-KEMAS & SP3K

MENU UTAMA

- Beranda
- Data IKM
- Data SP3K
- Laporan IKM
- Laporan SP3K

UTILITY

- Konfigurasi Aplikasi
- Backup Database

Tampilkan 10 data

Car:

**NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN**

No.	No.Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tgl.Responden
1101	1102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13-02-2025
1102	1103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13-02-2025
1103	1104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18-02-2025
1104	1105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18-02-2025
1105	1106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18-02-2025
1106	1107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18-02-2025
1107	1108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19-02-2025
1108	1109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19-02-2025
1109	1110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19-02-2025
1110	1111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19-02-2025

Menampilkan 1,101 sampai 1,110 dari 1,148 data

32°C Berawan

Search

ENG US

12:09 10/04/2025

SI-KEMAS & SP3K

MENU UTAMA

- Beranda
- Data IKM
- Data SP3K
- Laporan IKM
- Laporan SP3K

UTILITY

- Konfigurasi Aplikasi
- Backup Database

Tampilkan 10 data

Car:

**NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN**

No.	No.Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tgl.Responden
1111	1112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19-02-2025
1112	1113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21-02-2025
1113	1114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21-02-2025
1114	1115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21-02-2025
1115	1116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21-02-2025
1116	1117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24-02-2025
1117	1118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24-02-2025
1118	1119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24-02-2025
1119	1120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24-02-2025
1120	1121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25-02-2025

Menampilkan 1,111 sampai 1,120 dari 1,148 data

32°C Berawan

Search

ENG US

12:10 10/04/2025

SI-KEMAS & SP3K

MENU UTAMA

- Beranda
- Data IKM
- Data SP3K
- Laporan IKM
- Laporan SP3K

UTILITY

- Konfigurasi Aplikasi
- Backup Database

Tampilkan 10 data

Car:

**NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN**

No.	No.Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tgl.Responden
1121	1122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25-02-2025
1122	1123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25-02-2025
1123	1124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25-02-2025
1124	1125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	28-02-2025
1125	1126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	28-02-2025
1126	1127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	28-02-2025
1127	1128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	28-02-2025
1128	1129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-03-2025
1129	1130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-03-2025
1130	1131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-03-2025

Menampilkan 1,121 sampai 1,130 dari 1,148 data

32°C Berawan

Search

ENG US

12:10 10/04/2025

SI-KEMAS & SP3K

MENU UTAMA

- Beranda
- Data IKM
- Data SP3K
- Laporan IKM
- Laporan SP3K

UTILITY

- Konfigurasi Aplikasi
- Backup Database

Tampilkan 10 data

Cari:

No.	No.Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tgl.Responden
1131	1132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-03-2025
1132	1133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-03-2025
1133	1134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-03-2025
1134	1135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-03-2025
1135	1136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	03-03-2025
1136	1137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	11-03-2025
1137	1138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	11-03-2025
1138	1139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18-03-2025
1139	1140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18-03-2025
1140	1141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18-03-2025

Menampilkan 1,131 sampai 1,140 dari 1,148 data

32°C Berawan

Search

ENG US

12:10 10/04/2025

SI-KEMAS & SP3K

MENU UTAMA

- Beranda
- Data IKM
- Data SP3K
- Laporan IKM
- Laporan SP3K

UTILITY

- Konfigurasi Aplikasi
- Backup Database

Tampilkan 10 data

Cari:

No.	No.Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tgl.Responden
1141	1142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18-03-2025
1142	1143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20-03-2025
1143	1144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20-03-2025
1144	1145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20-03-2025
1145	1146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20-03-2025
1146	1147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	08-04-2025
1147	1148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	08-04-2025
1148	1149																10-04-2025

Menampilkan 1,141 sampai 1,148 dari 1,148 data

32°C Berawan

Search

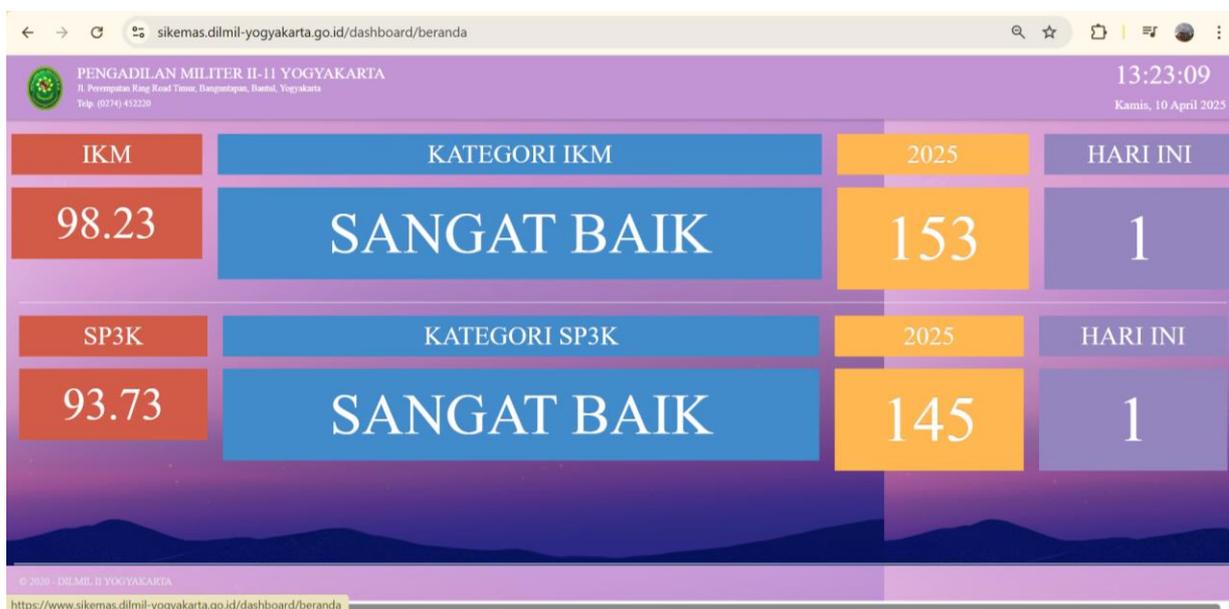
ENG US

12:11 10/04/2025

## BAB IV

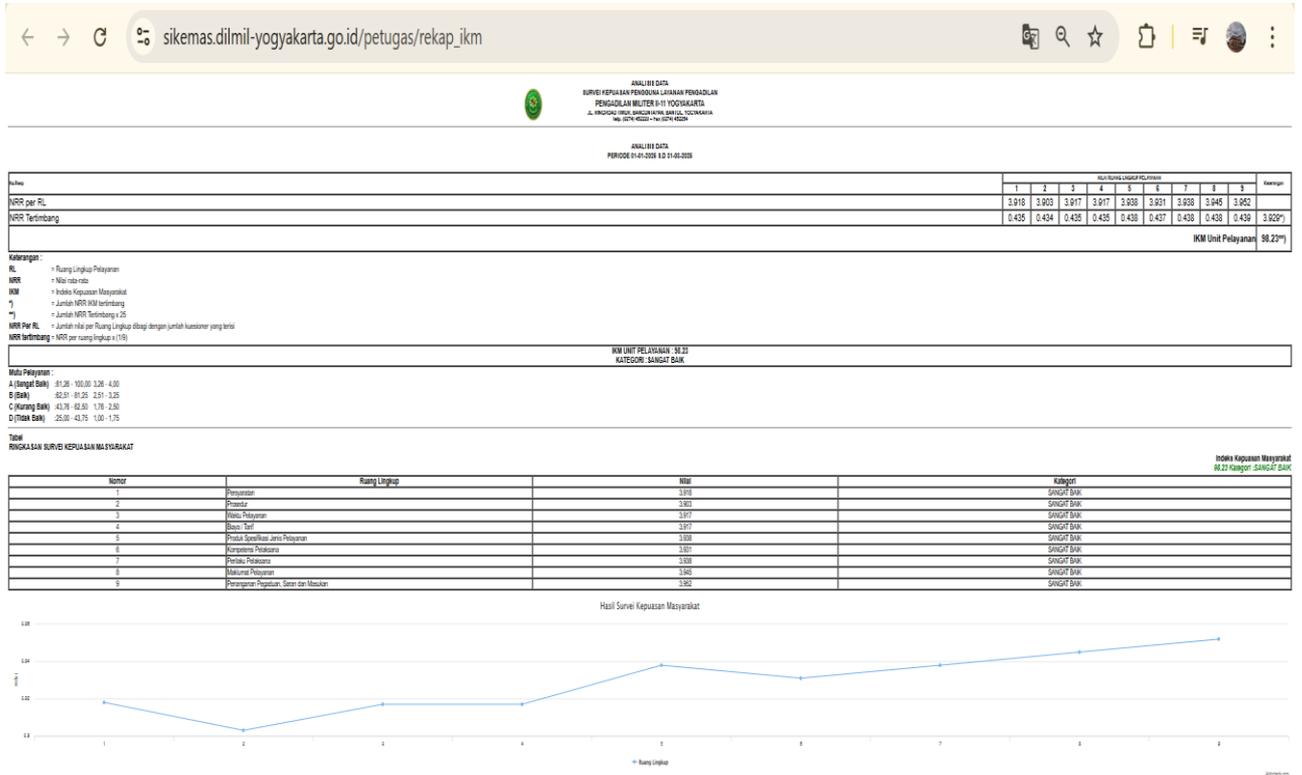
### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang di isi dan terdata secara online terkumpul dan terisi dengan lengkap pada Aplikasi Online SIKEMAS sejumlah 149 responden dan pada Aplikasi Online SP3K sejumlah 141 responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM melalui Aplikasi Online SIKEMAS pada Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta sebesar 98.23 berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval A ). Sedangkan Survey Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi melalui Aplikasi Online SP3K sebesar 93,73 berada pada kategori “SANGAT BAIK”.

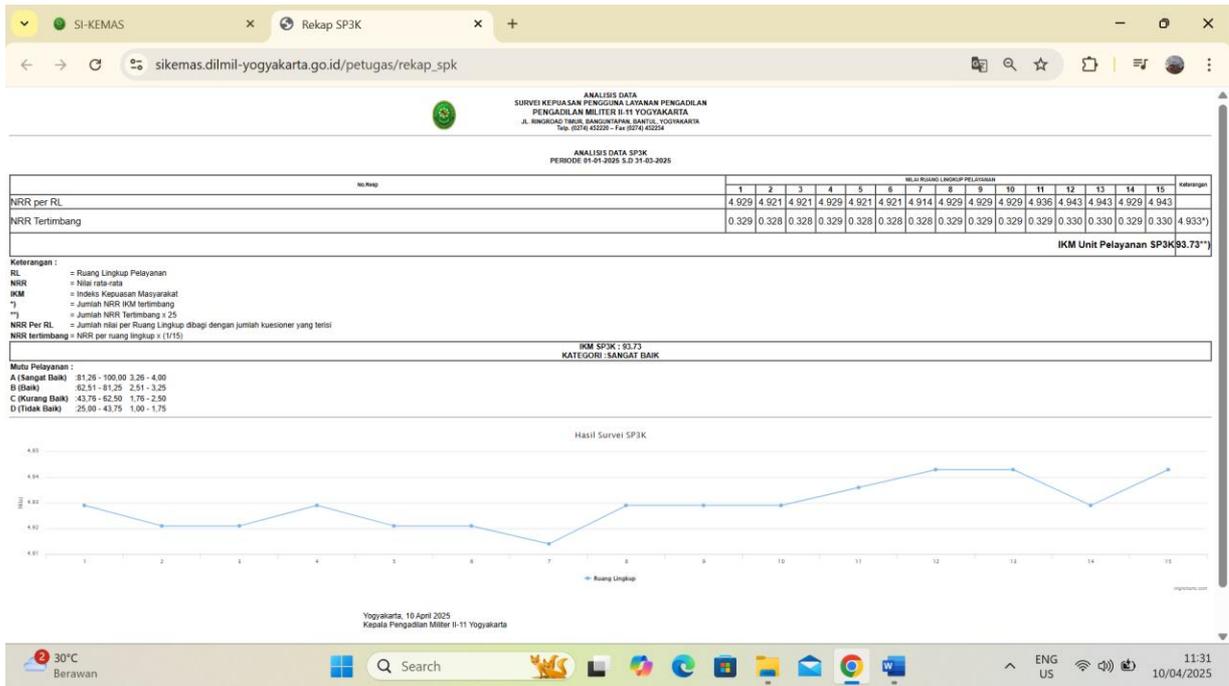


Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 (Sembilan) ruang lingkup & SP3K terdiri atas 15 (lima belas) ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

# APLIKASI ONLINE SIKEMAS



# APLIKASI ONLINE SP3K



## 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 3.918 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori “sangat baik.”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori 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 Mudah	4	144	96,64
2.	Mudah	3	5	3,36
3.	Cukup Mudah	2	0	00
4.	Tidak Mudah	1	0	00
Jumlah			149	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 3.903 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori 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 Baik	4	144	96,64
2.	Baik	3	5	3,36
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			149	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 3.917 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 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: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	146	97,99
2.	Cepat	3	3	02,01
3.	Cukup Cepat	2	0	0,0
4.	Lambat	1	0	0,0
Jumlah			149	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 3.938 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 Murah	4	149	100,0
2.	Murah	3	0	0,0
3.	Cukup Murah	2	0	0,0
4.	Mahal	1	0	,0
		Jumlah	149	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 3.917 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 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 Memuaskan	4	146	97,99
2.	Memuaskan	3	3	2,01
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0,0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,0
		Jumlah	149	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 3.931 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 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 Mampu	4	142	94,77
2.	Mampu	3	7	5,23
3.	Kurang Mampu	2	0	0,0
4.	Tidak Mampu	1	0	0,0
		Jumlah	149	100,0

## G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.938 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 Baik	4	147	99,67
2.	Baik	3	2	0,33
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			149	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 3.945 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 Memuaskan	4	148	99,86
2.	Memuaskan	3	1	0,14
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0,0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,0
Jumlah			149	100,0

#### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.952 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, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	149	100,0
2.	Baik	3	0	0,0
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			149	100,0

#### J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarakan. 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

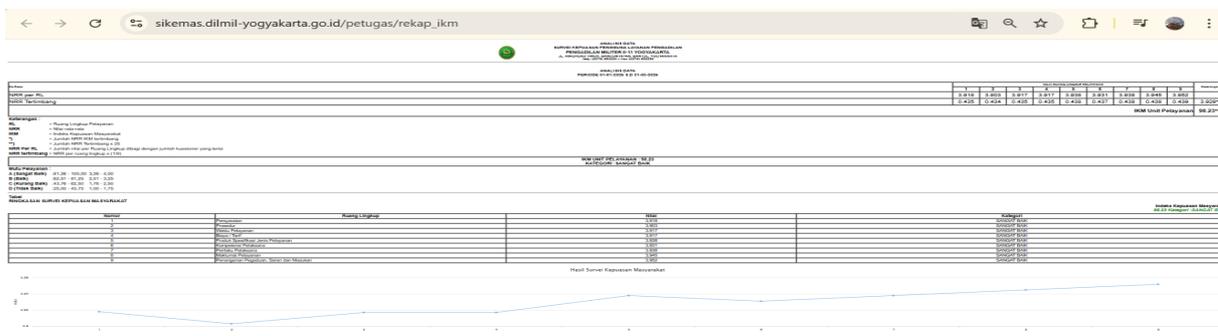
## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta yang melalui Aplikasi Online SIKEMAS sebesar 98,23 berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval A). Sedangkan Survey Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi melalui Aplikasi Online SP3K sebesar 93,73 berada pada kategori “SANGAT BAIK”. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

#### Aplikasi Online SIKEMAS



1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta berada pada kategori SANGAT BAIK
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta pada kategori Sangat SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta pada

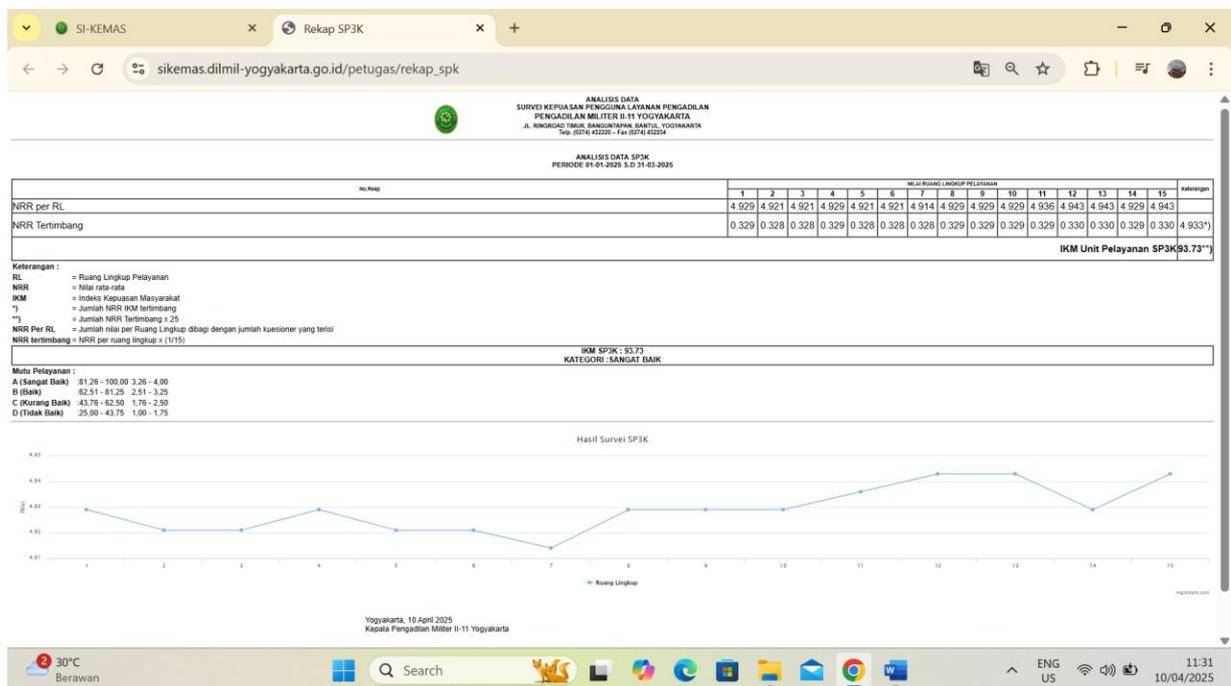
kategori SANGAT BAIK

8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta pada kategori SANGAT BAIK

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta pada kategori SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 “Kualitas Sarana dan Prasarana”.

### Aplikasi Online SP3K



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

Kesimpulan 15 Ruang Lingkup SP3K (Survei Pelayanan Publik & Persepsi Korupsi) adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan jelas, dengan nilai 5.000 pada kategori “SANGAT BAIK”.
2. Prosedur pelayanan mudah dipenuhi, dengan nilai 5.000 pada kategori “SANGAT BAIK”.

3. Informasi tentang biaya pelayanan dapat diketahui dengan jelas (berbayar atau gratis), dengan nilai 5.000 pada kategori "SANGAT BAIK".
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dengan nilai 4.857 pada kategori "SANGAT BAIK".
5. Waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan jam kerja, dengan nilai 5.000 pada kategori "SANGAT BAIK".
6. Pelayanan petugas cepat, tanggap dan ramah, dengan nilai 5.000 pada kategori "SANGAT BAIK".
7. Petugas memiliki keahlian yang memadai, dengan nilai 5.000 pada kategori "SANGAT BAIK".
8. Tidak ada perbedaan perlakuan (diskriminasi) dalam pemberian layanan, dengan nilai 5.000 pada kategori "SANGAT BAIK".
9. Sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik tersedia dan memadai, dengan nilai 5.000 pada kategori "SANGAT BAIK".
10. Fasilitas pengaduan jelas dan mudah diakses, dengan nilai 5.000 pada kategori "SANGAT BAIK".
11. Petugas tidak menerima imbalan uang/barang terkait dengan pemberian layanan (gratifikasi), dengan nilai 5.000 pada kategori "SANGAT BAIK".
12. Petugas tidak meminta imbalan uang/barang terkait dengan pemberian layanan (pungli), dengan nilai 5.000 pada kategori "SANGAT BAIK"..
13. Tidak terdapat praktek percaloan dalam pemberian layanan, dengan nilai 5.000 pada kategori "SANGAT BAIK".
14. Tidak ada diskriminasi yang diakibatkan adanya praktek KKN, dengan nilai 5.000 pada kategori "SANGAT BAIK".
15. Telah dilakukan upaya pencegahan korupsi (contoh : spanduk, pamflet, banner, brosur, dll), dengan nilai 5.000 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.

Yogyakarta, April 2025

Ketua Tim Survei,

Paija, S.H.

Mayor Chk NRP 2920087110870

## **RUJUKAN:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

# LAMPIRAN.

## Aplikasi Online SIKEMAS

Pertanyaan	Jawaban
Jenis Kelamin *	--PILIH--
Pendidikan Terakhir *	--PILIH--
Umur *	di isi dengan angka
Pekerjaan/ Kegiatan Utama *	--PILIH--
Nama instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas *	Nama instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas *
Untuk Pihak Siapa Bapak/Ibu menggunakan layanan *	--PILIH--
Keterkaitan saudara dengan Layanan Peradilan (Pidana) *	--PILIH--
Keterkaitan saudara dengan Layanan Peradilan (Pidana) *	--PILIH--

Selanjutnya

© 2020 - DILMIL II-11 YOGYAKARTA

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

## Aplikasi Online SP3K

Pertanyaan	Jawaban
Jenis Kelamin *	--PILIH--
Pendidikan Terakhir *	--PILIH--
Umur *	di isi dengan angka
Pekerjaan/ Kegiatan Utama *	--PILIH--
Nama instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas *	Nama instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas *
Untuk Pihak Siapa Bapak/Ibu menggunakan layanan *	--PILIH--
Keterkaitan saudara dengan Layanan Peradilan (Pidana) *	--PILIH--

Selanjutnya

© 2020 - DILMIL II-11 YOGYAKARTA

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.