# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT & SP3K PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA KELAS/TYPE A PERIODE BULAN APRIL-JUNI 2024

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

**PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA**
**(KELAS/TYPE A)**
**JULI 2024**

# LEMBAR PENGESAHAN

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

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

Disahkan di Yogyakarta
Pada Hari Jumat tanggal 5 Juli 2024

| | |
|---|---|
| Kepala Pengadilan Militer II-11, | Ketua Tim Survei, |
| Rony Suryandoko, S.I.P., S.H., M.H. | Paija, S.H. |
| Kolonel Chk NRP 11000045041178 | 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) & SP3K (Survei Pelayanan Publik Persepsi 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.*

Yogyakarta, Juli 2024

**Tim Survei**

# DAFTAR ISI

*Halaman*


HALAMAN JUDUL ..... i
LEMBAR PENGESAHAN ..... ii
KATA PENGANTAR ..... iii
DAFTAR ISI ..... iv

**BAB I . PENDAHULUAN** ..... 1

A. Latar Belakang ..... 1
B. Tujuan dan Sasaran ..... 2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan ..... 2
D. Tahapan Pelaksanaan ..... 2

**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. PROFIL RESPONDEN** ..... 7

A. Umur ..... 7
B. Jenis Kelamin ..... 9
C. Pendidikan Terakhir ..... 11
D. Pekerjaan Utama ..... 12

**BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)** ..... 15

A. Persyaratan ..... 17
B. Prosedur ..... 17
C. Waktu Pelayanan ..... 18
D. Biaya/Tarif ..... 18
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ..... 19
F. Kompetensi Pelaksana ..... 19
G. Perilaku Pelaksana ..... 20
H. Maklumat Pelayanan ..... 20
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ..... 21
J. Hasil Survey Kualitatif ..... 21

**BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI** ..... 22

A. Kesimpulan ..... 22
B. Rekomendasi ..... 24

RUJUKAN ..... 25

LAMPIRAN-LAMPIRAN ..... 26

# 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 SP3K (Survei Pelayanan Publik & Persepsi Korupsi) dalam rangka pelaksaaan 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 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 II-11 Yogyakarta.

## C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta ini dilaksanakan pada bulan April s/d Juni 2024.

## 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:**

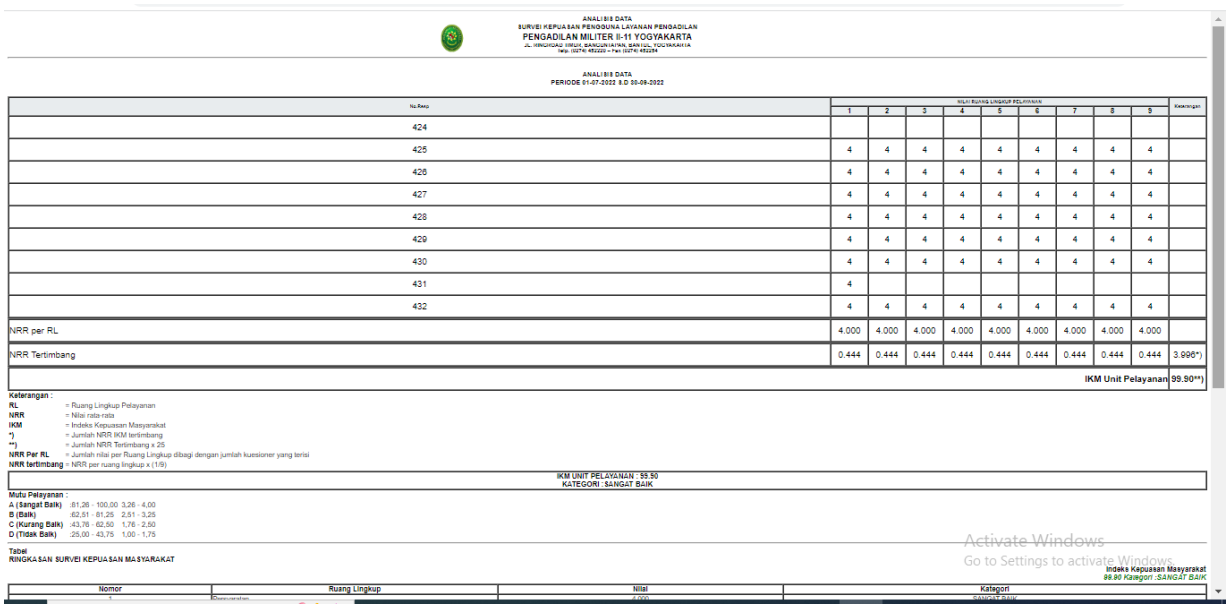
1. Prosedur pelayanan jelas.
2. Prosedur pelayanan mudah dipenuhi.
3. Informasi tentang biaya pelayanan dapat diketahui dengan jelas (berbayar atau gratis).
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan jam kerja.
6. Pelayanan petugas cepat, tanggap dan ramah.
7. Petugas memiliki keahlian yang memadai.

8. Tidak ada pembedaan 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 pensekorannya 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 :



ANALISIS DATA
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA
JL. RINGROAD BARAT, BANGUNTAPAN, BANTUL, YOGYAKARTA
Telp. (0274) 450222 - Fax (0274) 450224

ANALISIS DATA
PERIODE 01-07-2022 S.D 30-09-2022

| No.Resp | NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN | | | | | | | | | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 424 | | | | | | | | | | |
| 425 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 426 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 427 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 428 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 429 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 430 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 431 | 4 | | | | | | | | | |
| 432 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| NRR per RL | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | |
| NRR Tertimbang | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 3.996*) |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 99.90**) |

Keterangan :
RL = Ruang Lingkup Pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN : 99.90
KATEGORI : SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) ;61,26 - 100,00 3,26 - 4,00
B (Baik) ;62,51 - 81,25 2,51 - 3,25
C (Kurang Baik) ;43,76 - 62,50 1,76 - 2,50
D (Tidak Baik) ;25,00 - 43,75 1,00 - 1,75

Tabel
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat
99.90 Kategori :SANGAT BAIK

| Nomor | Ruang Lingkup | Nilai | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 4.000 | SANGAT BAIK |

sikemas.dilmil-yogyakarta.go.id/petugas/pdf_ikm_rekap

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 431 | 4 | | | | | | | | | |
| 432 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| NRR per RL | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | |
| NRR Tertimbang | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 3.996*) |
| | | | | | | | | | IKM Unit Pelayanan | 99.90**) |

**Keterangan :**
**RL** = Ruang Lingkup Pelayanan
**NRR** = Nilai rata-rata
**IKM** = Indeks Kepuasan Masyarakat
***)** = Jumlah NRR IKM tertimbang
****)** = Jumlah NRR Tertimbang x 25
**NRR Per RL** = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
**NRR tertimbang** = NRR per ruang lingkup x (1/9)

**IKM UNIT PELAYANAN : 99.90**
**KATEGORI : SANGAT BAIK**

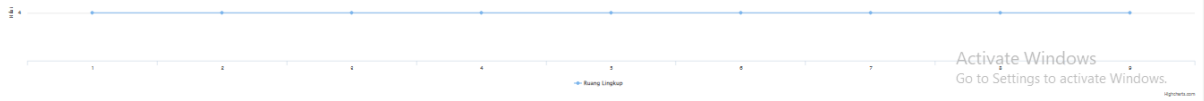
**Mutu Pelayanan :**
**A (Sangat Baik)** :81,26 - 100,00 3,26 - 4,00
**B (Baik)** :62,51 - 81,25 2,51 - 3,25
**C (Kurang Baik)** :43,76 - 62,50 1,76 - 2,50
**D (Tidak Baik)** :25,00 - 43,75 1,00 - 1,75

**Tabel**
**RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**Indeks Kepuasan Masyarakat**
*99.90 Kategori : SANGAT BAIK*

| Nomor | Ruang Lingkup | Nilai | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 4.000 | SANGAT BAIK |
| 2 | Prosedur | 4.000 | SANGAT BAIK |
| 3 | Waktu Pelayanan | 4.000 | SANGAT BAIK |
| 4 | Biaya / Tarif | 4.000 | SANGAT BAIK |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 4.000 | SANGAT BAIK |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 4.000 | SANGAT BAIK |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 4.000 | SANGAT BAIK |
| 8 | Maklumat Pelayanan | 4.000 | SANGAT BAIK |
| 9 | Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan | 4.000 | SANGAT BAIK |

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat




Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

sikemas.dilmil-yogyakarta.go.id/petugas/pdf_sp3k_rekap

**ANALISIS DATA SP3K**
**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**
**PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA**
JL. HINGKOAD IRIGIK SANGUNIAYAN, BANTUL, YOGYAKARTA
Telp. (0274) 452222 – Fax (0274) 452224

**ANALISIS DATA SP3K**
**PERIODE 01-07-2022 S.D 30-09-2022**

| No.Reg | NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN | | | | | | | | | | | | | | | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | |
| 705 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 706 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 707 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 708 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 712 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 711 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 710 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 709 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 713 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 714 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 715 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 716 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| NRR per RL | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 4.857 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | |
| NRR Tertimbang | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.324 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 4.986*) |
| | | | | | | | | | | | | | | | IKM Unit Pelayanan | 99.70**) |

**Keterangan :**
**RL** = Ruang Lingkup Pelayanan
**NRR** = Nilai rata-rata
**IKM** = Indeks Kepuasan Masyarakat
***)** = Jumlah NRR IKM tertimbang
****)** = Jumlah NRR Tertimbang x 25
**NRR Per RL** = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
**NRR tertimbang** = NRR per ruang lingkup x (1/9)

**IKM UNIT PELAYANAN : 85.75**
**KATEGORI : SANGAT BAIK**

**Mutu Pelayanan :**
**A (Sangat Baik)** :81,26 - 100,00 3,26 - 4,00
**B (Baik)** :62,51 - 81,25 2,51 - 3,25

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

sikemas.dilmil-yogyakarta.go.id/petugas/pdf_sp3k_rekap

| No.Resp | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 705 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 706 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 707 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 708 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 712 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 711 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 710 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 709 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 713 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 714 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 715 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 716 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| NRR per RL | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 4.857 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | |
| NRR Tertimbang | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.324 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 4.986*) |
| | | | | | | | | | | | | | | | IKM Unit Pelayanan | 89.75**) |

**Keterangan :**

**RL** = Ruang Lingkup Pelayanan
**NRR** = Nilai rata-rata
**IKM** = Indeks Kepuasan Masyarakat
***)** = Jumlah NRR IKM tertimbang
****)** = Jumlah NRR Tertimbang x 25
**NRR Per RL** = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
**NRR tertimbang** = NRR per ruang lingkup x (1/9)

**IKM UNIT PELAYANAN : 89,75**
**KATEGORI : SANGAT BAIK**

**Mutu Pelayanan :**

| | | |
|---|---|---|
| **A (Sangat Baik)** | :81,26 - 100,00 | 3,26 - 4,00 |
| **B (Baik)** | :62,51 - 81,25 | 2,51 - 3,25 |
| **C (Kurang Baik)** | :43,76 - 62,50 | 1,76 - 2,50 |
| **D (Tidak Baik)** | :25,00 - 43,75 | 1,00 - 1,75 |

Yogyakarta, 05 Oktober 2022
Kepala Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta

FREDY FERDIAN ISNARTANTO, S.H.,M.H.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

# BAB III

# PROFIL RESPONDEN

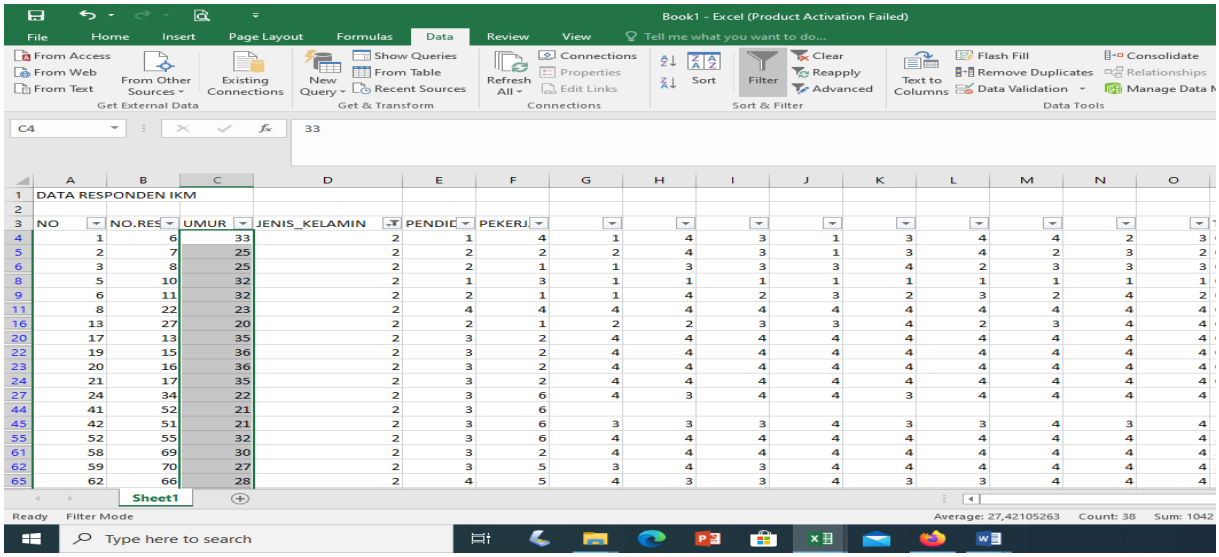
Profil Responden kali ini, kami ambil sampel dari Aplikasi Online SIKEMAS dan SP3K antara tanggal 02 Januari 20243 sampai dengan 31 Maret 2024.

## A. Umur

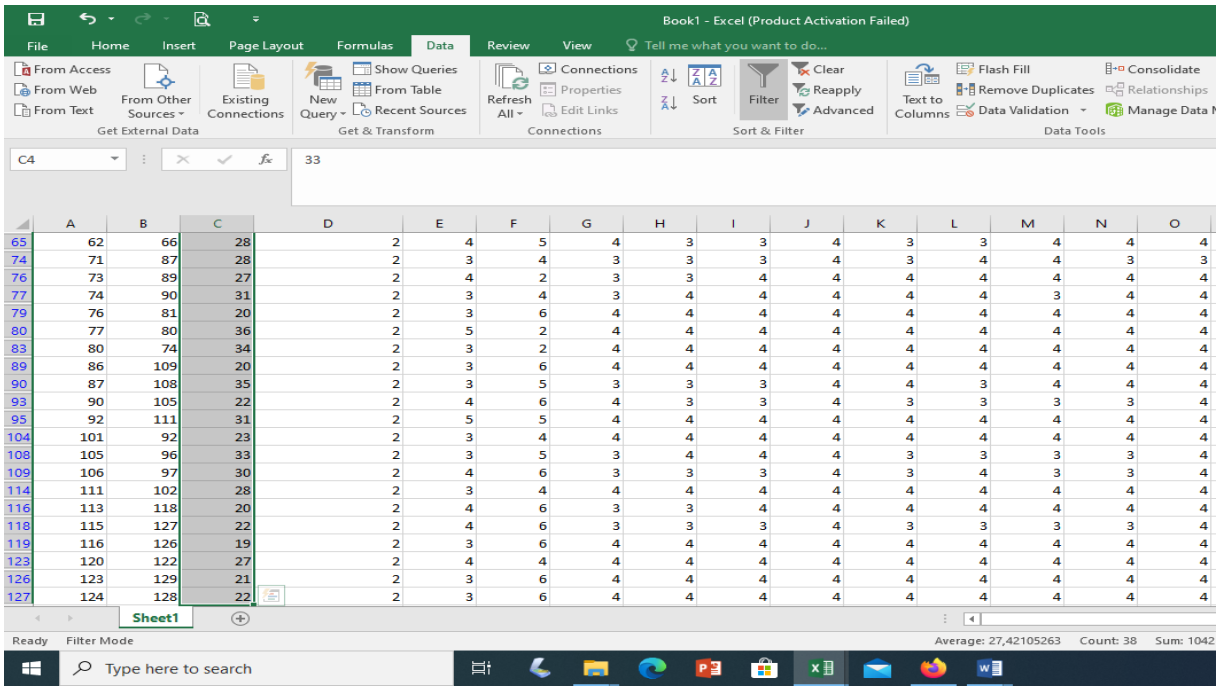
Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Umur

Aplikasi Online SIKEMAS



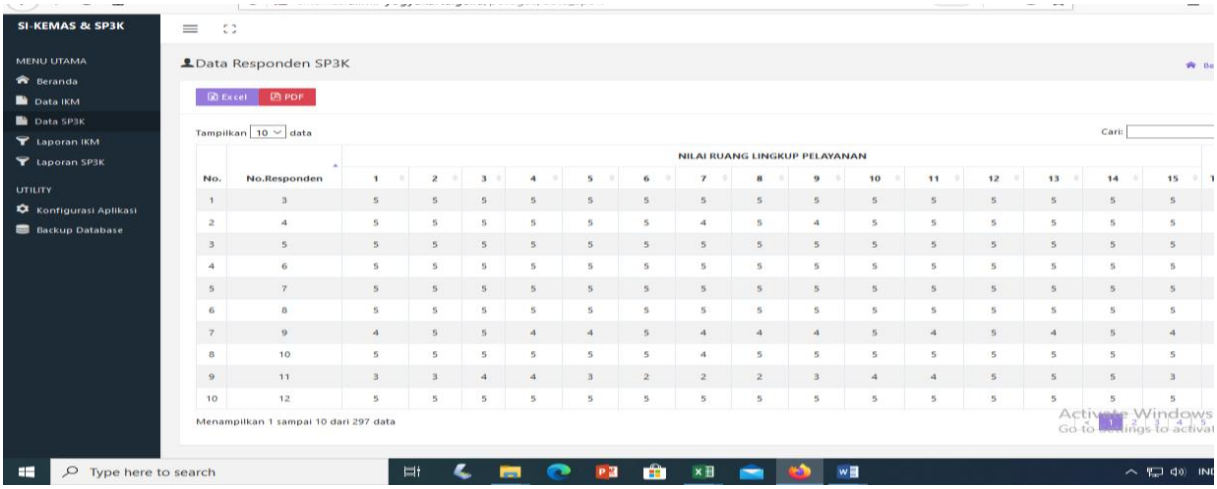
| NO | NO.RES | UMUR | JENIS_KELAMIN | PENDID | PEKERJ | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 6 | 33 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 2 | 7 | 25 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 8 | 25 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 10 | 32 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 11 | 32 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| 8 | 22 | 23 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 27 | 20 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 17 | 13 | 35 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 15 | 36 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 16 | 36 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 17 | 35 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 34 | 22 | 2 | 3 | 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 52 | 21 | 2 | 3 | 6 | | | | | | | | | |
| 42 | 51 | 21 | 2 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 52 | 55 | 32 | 2 | 3 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 69 | 30 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 70 | 27 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 66 | 28 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |

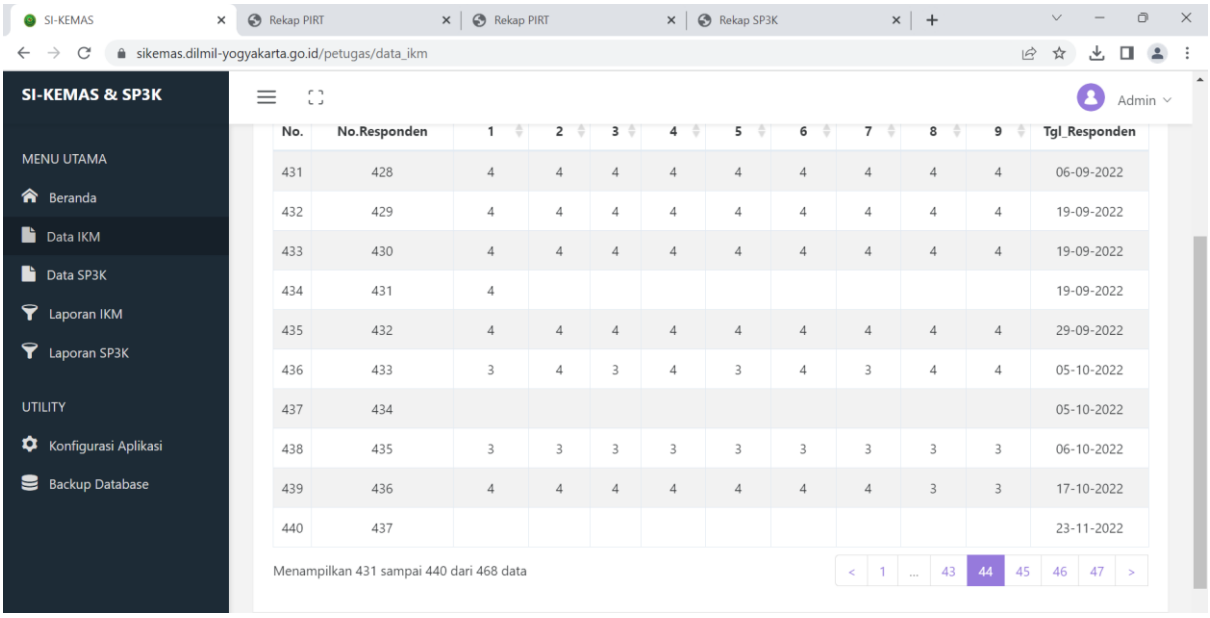


| NO | NO.RES | UMUR | JENIS_KELAMIN | PENDID | PEKERJ | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 62 | 66 | 28 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 87 | 28 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 73 | 89 | 27 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 90 | 31 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 76 | 81 | 20 | 2 | 3 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 80 | 36 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 74 | 34 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 109 | 20 | 2 | 3 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 108 | 35 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 105 | 22 | 2 | 4 | 6 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 92 | 111 | 31 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 101 | 92 | 23 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | 96 | 33 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 106 | 97 | 30 | 2 | 4 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 111 | 102 | 28 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 113 | 118 | 20 | 2 | 4 | 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 115 | 127 | 22 | 2 | 4 | 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 116 | 126 | 19 | 2 | 3 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 120 | 122 | 27 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 123 | 129 | 21 | 2 | 3 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 124 | 128 | 22 | 2 | 3 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berumur antara 21-54 tahun sebanyak 160 orang.

Aplikasi Online SP3K



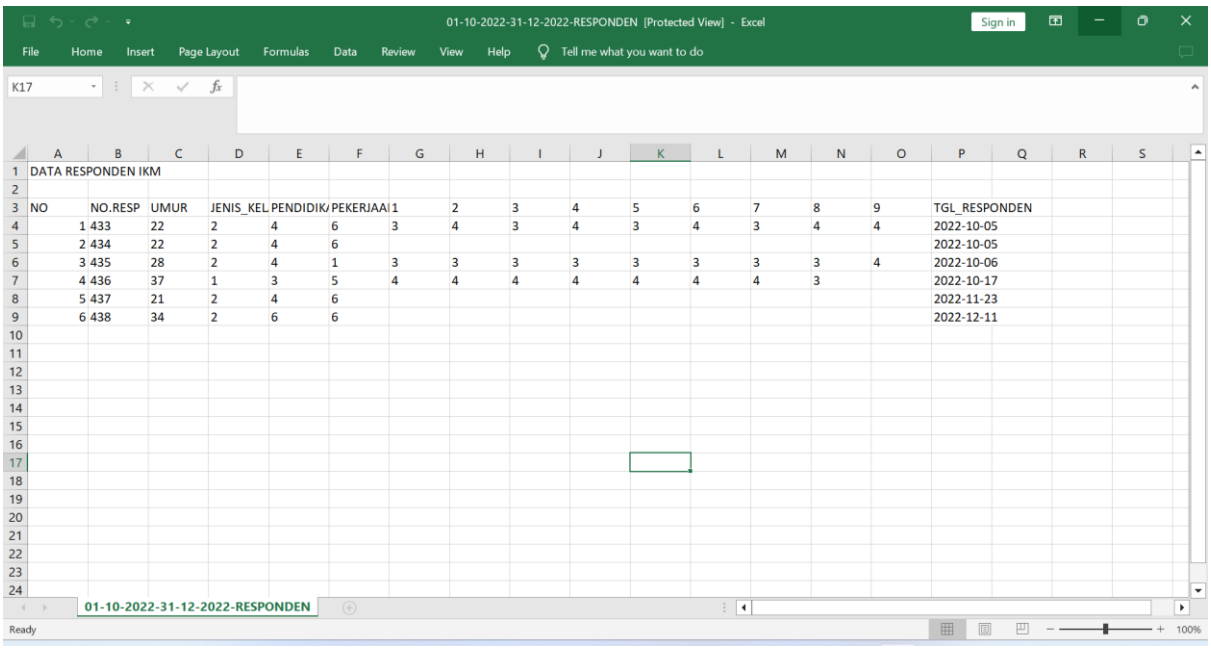

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berumur antara 18-55 tahun sebanyak 117 orang.

## B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

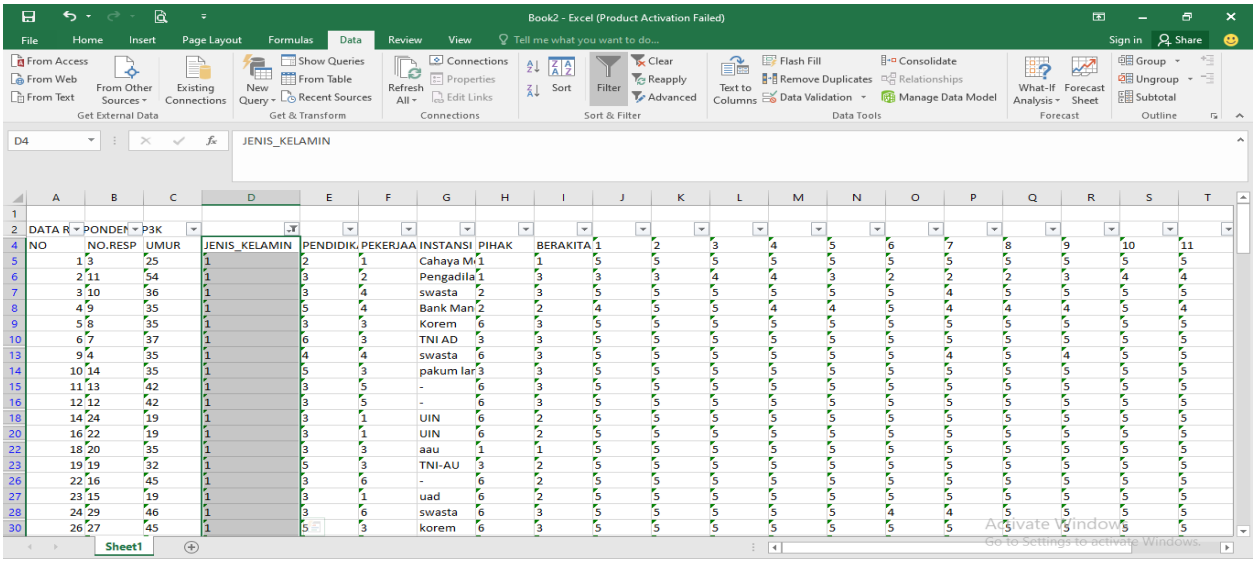
Aplikasi Online SIKEMAS



| NO | NO.RESP | UMUR | JENIS_KEL | PENDIDIK/ | PEKERJAAI | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | TGL_RESPONDEN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 433 | 22 | 2 | 4 | 6 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2022-10-05 |
| 2 | 434 | 22 | 2 | 4 | 6 | | | | | | | | | | 2022-10-05 |
| 3 | 435 | 28 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2022-10-06 |
| 4 | 436 | 37 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | | 2022-10-17 |
| 5 | 437 | 21 | 2 | 4 | 6 | | | | | | | | | | 2022-11-23 |
| 6 | 438 | 34 | 2 | 6 | 6 | | | | | | | | | | 2022-12-11 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 126 orang (78,75%) dan perempuan 34 orang (21,25%).

Aplikasi Online SP3K



| NO | NO.RESP | UMUR | JENIS_KELAMIN | PENDIDIK | PEKERJAA | INSTANSI | PIHAK | BERAKITA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3 | 25 | 1 | 2 | 1 | Cahaya M | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 11 | 54 | 1 | 3 | 2 | Pengadila | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 10 | 36 | 1 | 3 | 4 | swasta | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 9 | 35 | 1 | 5 | 4 | Bank Man | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 8 | 35 | 1 | 3 | 3 | Korem | 6 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 7 | 37 | 1 | 6 | 3 | TNI AD | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 4 | 35 | 1 | 4 | 4 | swasta | 6 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 10 | 14 | 35 | 1 | 5 | 3 | pakum lar | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 13 | 42 | 1 | 3 | 5 | - | 6 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 12 | 12 | 42 | 1 | 3 | 5 | - | 6 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 24 | 19 | 1 | 3 | 1 | UIN | 6 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 22 | 19 | 1 | 3 | 1 | UIN | 6 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 18 | 20 | 35 | 1 | 3 | 3 | aau | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 19 | 32 | 1 | 5 | 3 | TNI-AU | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | 16 | 45 | 1 | 3 | 6 | - | 6 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | 15 | 19 | 1 | 3 | 1 | uad | 6 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 24 | 29 | 46 | 1 | 3 | 6 | swasta | 6 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 26 | 27 | 45 | 1 | 5 | 3 | korem | 6 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

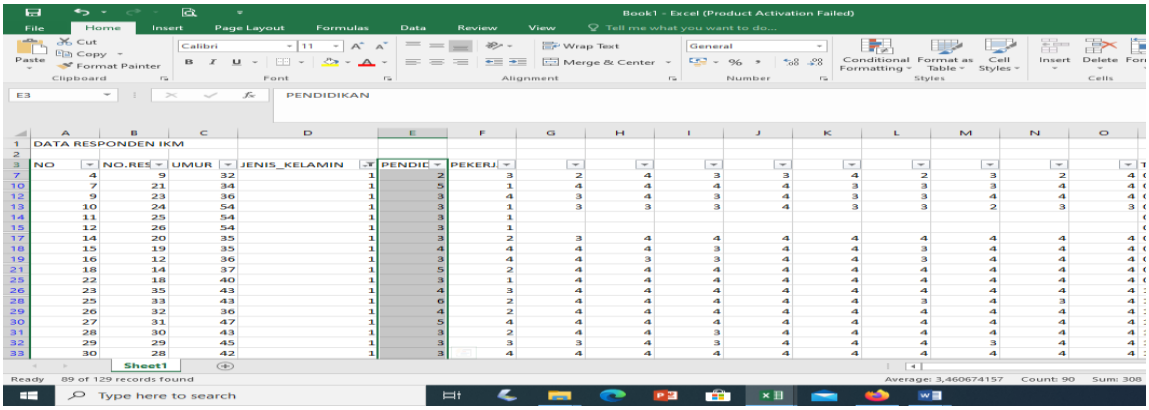
Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 99 orang (86,61) dan perempuan 18 orang (13,39%).

## C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

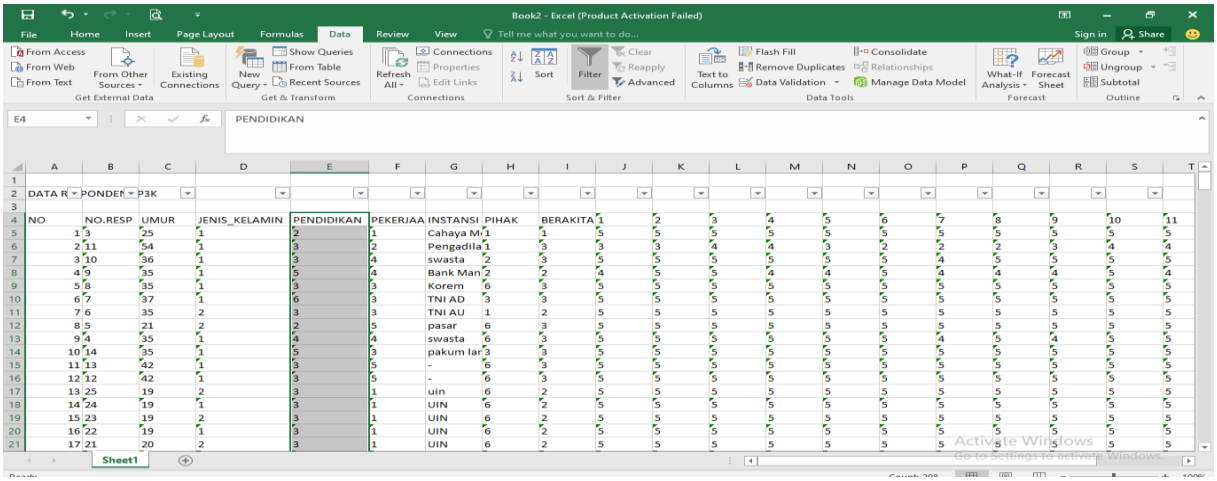
Aplikasi Online SIKEMAS



| NO | NO.RES | UMUR | JENIS_KELAMIN | PENDIDIKAN | PEKERJA | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 9 | 32 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 7 | 21 | 34 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 9 | 23 | 36 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 10 | 24 | 54 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 11 | 25 | 54 | 1 | 3 | 1 | | | | | | | | | |
| 12 | 26 | 54 | 1 | 3 | 1 | | | | | | | | | |
| 14 | 20 | 35 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 19 | 35 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 12 | 36 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 14 | 37 | 1 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 18 | 40 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 35 | 43 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 33 | 43 | 1 | 6 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 26 | 32 | 36 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 31 | 47 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 30 | 43 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 29 | 45 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 30 | 28 | 42 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir dari SD (1 orang) SLTP (8 orang), SLTA (103 orang), S1 (40 orang), S2 (7 orang) dan S3 (1 orang) dengan total keseluruhan sebanyak 160 orang.

Aplikasi Online SP3K



| NO | NO.RESP | UMUR | JENIS_KELAMIN | PENDIDIKAN | PEKERJAA | INSTANSI | PIHAK | BERAKITA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3 | 25 | 1 | 2 | 1 | Cahaya M | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 11 | 54 | 1 | 3 | 2 | Pengadila | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 10 | 36 | 1 | 3 | 4 | swasta | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 9 | 35 | 1 | 5 | 4 | Bank Man | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 8 | 35 | 1 | 3 | 3 | Korem | 6 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 7 | 37 | 1 | 6 | 3 | TNI AD | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | 6 | 35 | 2 | 3 | 3 | TNI AU | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 5 | 21 | 2 | 2 | 5 | pasar | 6 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 4 | 35 | 1 | 4 | 4 | swasta | 6 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 10 | 14 | 35 | 1 | 5 | 3 | pakum lar | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 13 | 42 | 1 | 3 | 5 | - | 6 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 12 | 12 | 42 | 1 | 3 | 5 | - | 6 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 13 | 25 | 19 | 2 | 3 | 1 | uin | 6 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 14 | 24 | 19 | 1 | 3 | 1 | UIN | 6 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 23 | 19 | 2 | 3 | 1 | UIN | 6 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 22 | 19 | 1 | 3 | 1 | UIN | 6 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | 21 | 20 | 2 | 3 | 1 | UIN | 6 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada

penelitian ini berpendidikan terakhir dari SD (1 orang) SLTP (8 orang), SLTA (60 orang), S1 (40 orang), S2 (7 orang) dan S3 (1 orang) dengan total keseluruhan sebanyak 117 orang.

## D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

Aplikasi Online SIKEMAS

| No | Pekerjaan Utama | Frekuensi | % |
|---|---|---|---|
| 1 | PNS | 17 | 13,0 |
| 2 | TNI | 35 | 27,0 |
| 3 | POLRI | 6 | 4,6 |
| 4 | Swasta | 36 | 27,9 |
| 5 | Wirausaha | 12 | 9,3 |
| 6 | Pelajar/Mahasiswa | 23 | 18,2 |
| Jumlah | | 129 | 100,0 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Swasta sebanyak 36 orang ( 27,9%).

Aplikasi Online SP3K

| No | Pekerjaan Utama | Frekuensi | % |
|---|---|---|---|
| 1 | PNS | 98 | 33,0 |
| 2 | TNI | 13 | 4,0 |
| 3 | POLRI | 60 | 20,0 |
| 4 | Swasta | 54 | 18,0 |
| 5 | Wirausaha | 29 | 10,0 |
| 6 | Pelajar/Mahasiswa | 43 | 15,0 |
| Jumlah | | 297 | 100,0 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama PNS sebanyak 98 orang ( 33,0%).

**BAB IV**

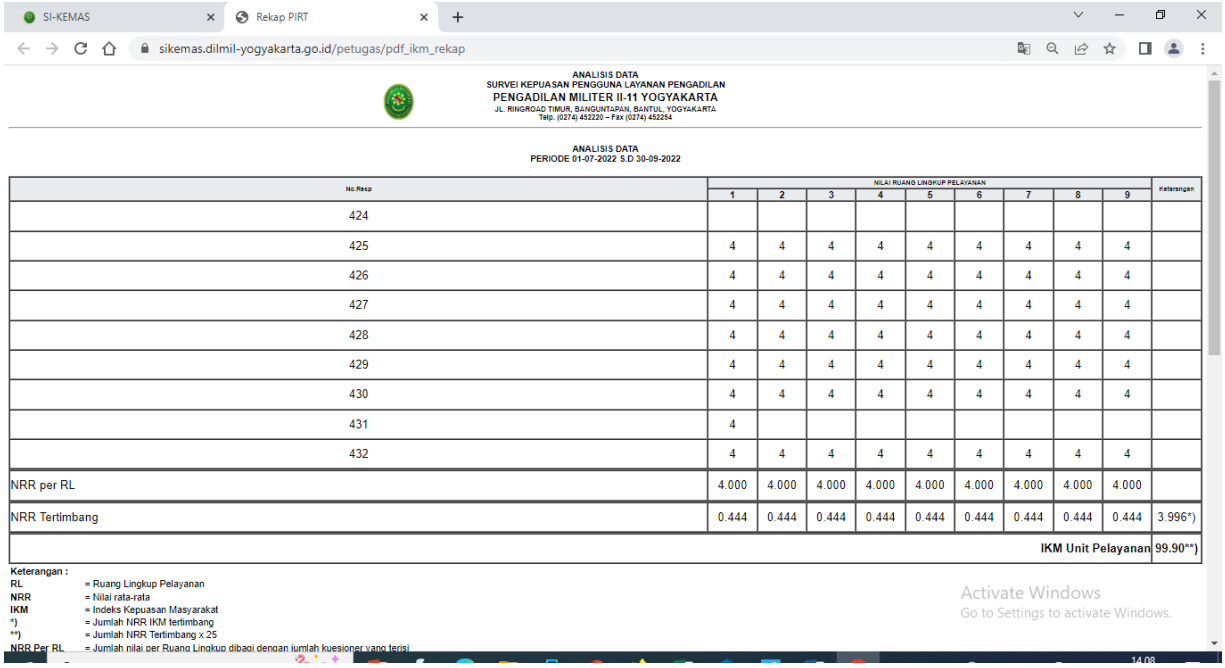
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Kuesioner yang di isi dan terdata secara online terkumpul dan terisi dengan lengkap pada Aplikasi Online SIKEMAS sejumlah 129 responden dan pada Aplikasi Online SP3K sejumalh 297 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 97.10 berada pada kategori " SANGAT BAIK" (pada interval A ). Sedangkan Survey Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi melalui Aplikasi Online SP3K sebesar 92,61 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



SI-KEMAS | Rekap PIRT

sikemas.dilmil-yogyakarta.go.id/petugas/pdf_ikm_rekap

ANALISIS DATA
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA
JL. RINGROAD TIMUR, BANGUNTAPAN, BANTUL, YOGYAKARTA
Telp. (0274) 452220 – Fax (0274) 452254

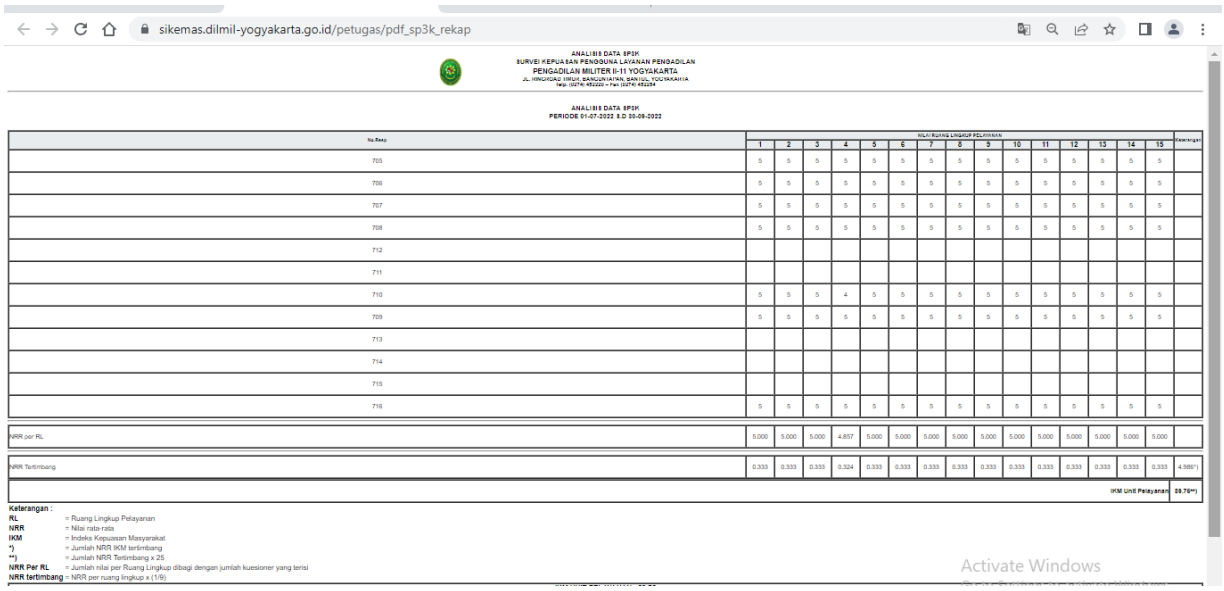
ANALISIS DATA
PERIODE 01-07-2022 S.D 30-09-2022

| No.Resp | NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN | | | | | | | | | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 424 | | | | | | | | | | |
| 425 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 426 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 427 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 428 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 429 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 430 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 431 | 4 | | | | | | | | | |
| 432 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| NRR per RL | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | 4.000 | |
| NRR Tertimbang | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 3.996*) |
| | | | | | | | | | IKM Unit Pelayanan | 99.90**) |

Keterangan :
RL = Ruang Lingkup Pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

APLIKASI ONLINE SP3K



sikemas.dilmil-yogyakarta.go.id/petugas/pdf_sp3k_rekap

ANALISIS DATA SP3K
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA
JL. RINGROAD TIMUR, BANGUNTAPAN, BANTUL, YOGYAKARTA
Telp. (0274) 452220 – Fax (0274) 452254

ANALISIS DATA SP3K
PERIODE 01-07-2022 S.D 30-09-2022

| No.Resp | NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN | | | | | | | | | | | | | | | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | |
| 705 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 706 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 707 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 708 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 712 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 711 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 710 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 709 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 713 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 714 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 715 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 716 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| NRR per RL | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 4.857 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.000 | |
| NRR Tertimbang | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.324 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 0.333 | 4.986*) |
| | | | | | | | | | | | | | | | IKM Unit Pelayanan | 99.76**) |

Keterangan :
RL = Ruang Lingkup Pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

Activate Windows

## A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.467 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 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Persyaratan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | F | % |
| 1. | Sangat Mudah | 4 | 46 | 46,0 |
| 2. | Mudah | 3 | 53 | 53,0 |
| 3. | Cukup Mudah | 2 | 2 | 2,0 |
| 4. | Tidak Mudah | 1 | 0 | 00 |
| | | Jumlah | 100 | 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 3.636 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 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Prosedur

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | f | % |
| 1. | Sangat Baik | 4 | 49 | 49,0 |
| 2. | Baik | 3 | 51 | 51,0 |
| 3. | Cukup Baik | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,0 |
| | | Jumlah | 100 | 100,0 |

## C. 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 3.534 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 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | f | % |
| 1. | Sangat Cepat | 4 | 48 | 48,0 |
| 2. | Cepat | 3 | 52 | 52,0 |
| 3. | Cukup Cepat | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Lambat | 1 | 0 | 0,0 |
| | | Jumlah | 100 | 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 3.855 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 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | f | % |
| 1. | Sangat Murah | 4 | 100 | 100,0 |
| 2. | Murah | 3 | 0 | 0,0 |
| 3. | Cukup Murah | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Mahal | 1 | 0 | ,0 |
| | | Jumlah | 100 | 100,0 |

## E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.633 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 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | f | % |
| 1. | Sangat Memuaskan | 4 | 38 | 38,0 |
| 2. | Memuaskan | 3 | 62 | 62,0 |
| 3. | Cukup Memuaskan | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Tidak Memuaskan | 1 | 0 | 0,0 |
| | | Jumlah | 100 | 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 3.624 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 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | f | % |
| 1. | Sangat Mampu | 4 | 40 | 40,0 |
| 2. | Mampu | 3 | 60 | 60,0 |
| 3. | Kurang Mampu | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Tidak Mampu | 1 | 0 | 0,0 |
| | | Jumlah | 100 | 100,0 |

## G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.633 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 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | f | % |
| 1. | Sangat Baik | 4 | 48 | 48,0 |
| 2. | Baik | 3 | 52 | 52,0 |
| 3. | Cukup Baik | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,0 |
| | | Jumlah | 100 | 100,0 |

## H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.692 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | f | % |
| 1. | Sangat Memuaskan | 4 | 52 | 52,0 |
| 2. | Memuaskan | 3 | 48 | 48,0 |
| 3. | Cukup Memuaskan | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Tidak Memuaskan | 1 | 0 | 0,0 |
| | | Jumlah | 100 | 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 3.889 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 baik.

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

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
|---|---|---|---|---|
| | | | F | % |
| 1. | Sangat Baik | 4 | 39 | 39,0 |
| 2. | Baik | 3 | 61 | 61,0 |
| 3. | Cukup Baik | 2 | 0 | 0,0 |
| 4. | Tidak Baik | 1 | 0 | 0,0 |
| | | Jumlah | 100 | 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 disebarkan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta, yang diusulkan responden, antara lain :

1. Mohon 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 cukup 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

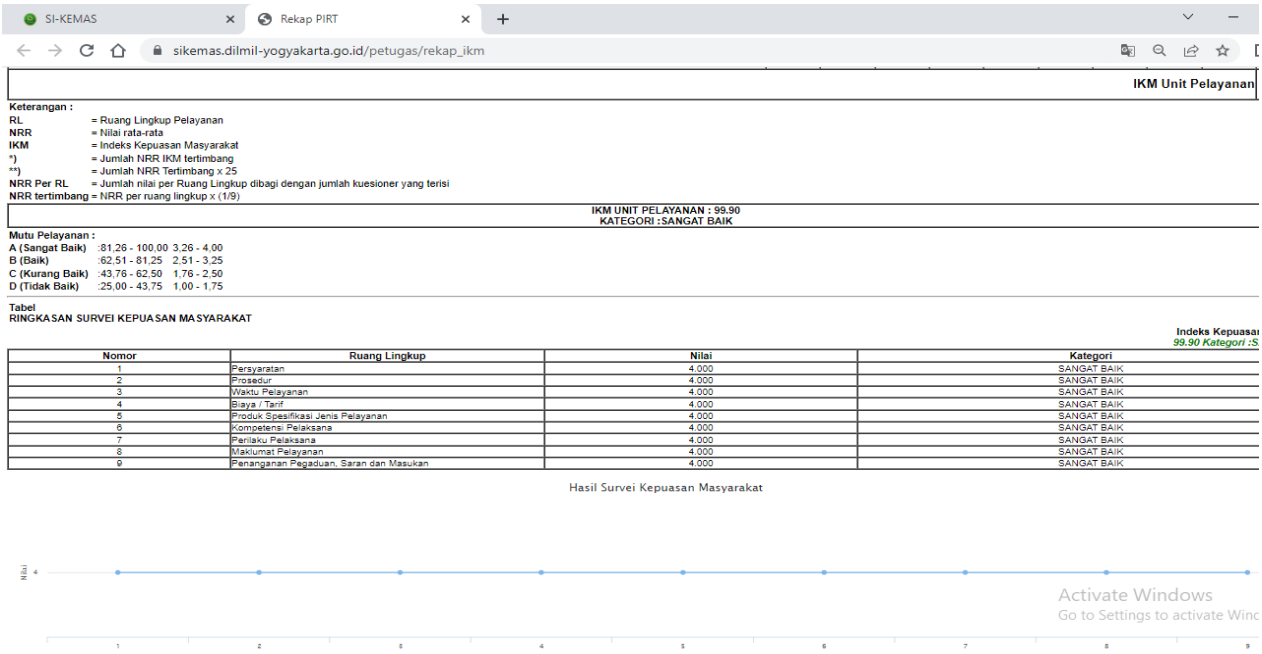
# BAB V

# 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 97.10 berada pada kategori " SANGAT BAIK" (pada interval A ). Sedangkan Survey Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi melalui Aplikasi Online SP3K sebesar 94,87 berada pada kategori "SANGAT BAIK". Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

Aplikasi Online SIKEMAS



SI-KEMAS | Rekap PIRT

sikemas.dilmil-yogyakarta.go.id/petugas/rekap_ikm

IKM Unit Pelayanan

Keterangan :
RL = Ruang Lingkup Pelayanan
NRR = Nilai rata-rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN : 99.90
KATEGORI :SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) :81,26 - 100,00 3,26 - 4,00
B (Baik) :62,51 - 81,25 2,51 - 3,25
C (Kurang Baik) :43,76 - 62,50 1,76 - 2,50
D (Tidak Baik) :25,00 - 43,75 1,00 - 1,75

Tabel
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan
99.90 Kategori :S

| Nomor | Ruang Lingkup | Nilai | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 4.000 | SANGAT BAIK |
| 2 | Prosedur | 4.000 | SANGAT BAIK |
| 3 | Waktu Pelayanan | 4.000 | SANGAT BAIK |
| 4 | Biaya / Tarif | 4.000 | SANGAT BAIK |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 4.000 | SANGAT BAIK |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 4.000 | SANGAT BAIK |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 4.000 | SANGAT BAIK |
| 8 | Maklumat Pelayanan | 4.000 | SANGAT BAIK |
| 9 | Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan | 4.000 | SANGAT BAIK |

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



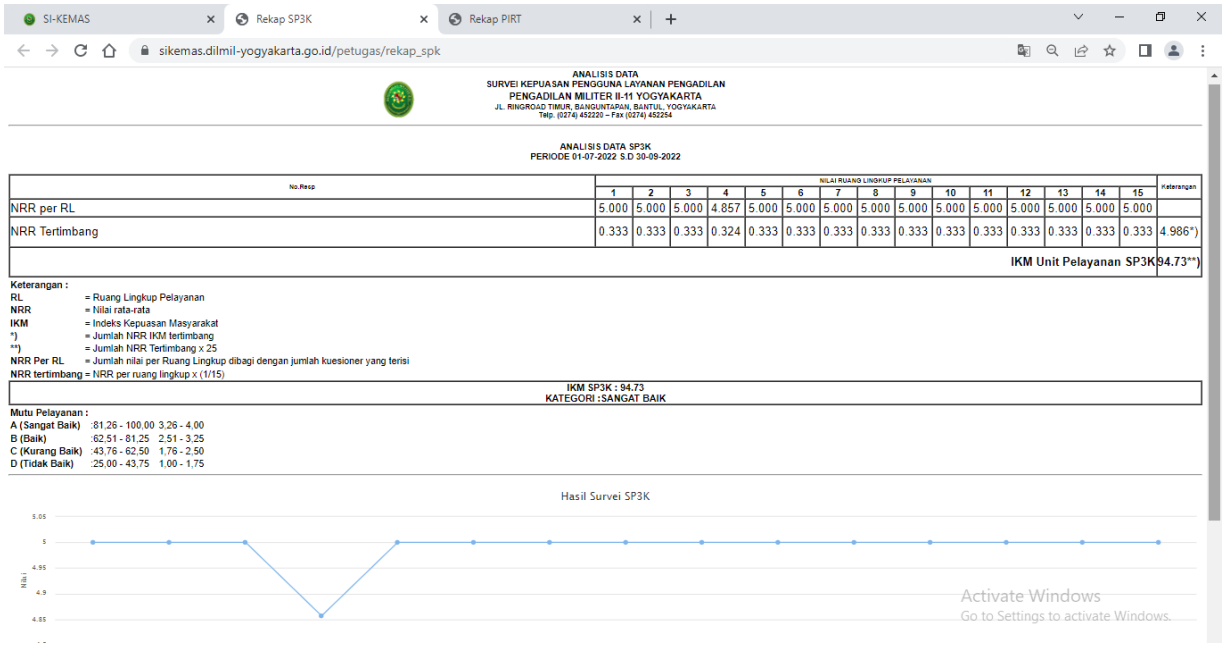
1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta berada pada kategori SANGAT BAIK
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di 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 "Maklumat Pelayanan".

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 pembedaan 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 ada 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, hal mana kesembilan ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik.

Peningkatan pelayanan yang cepat dan berintegritas dijadikan sebagai prioritas

dalam memberikan kepuasan kepada para pencari keadilan pada kantor Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta.

**RUJUKAN:**

Keputusan Menteri Pendayagunaaan 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.

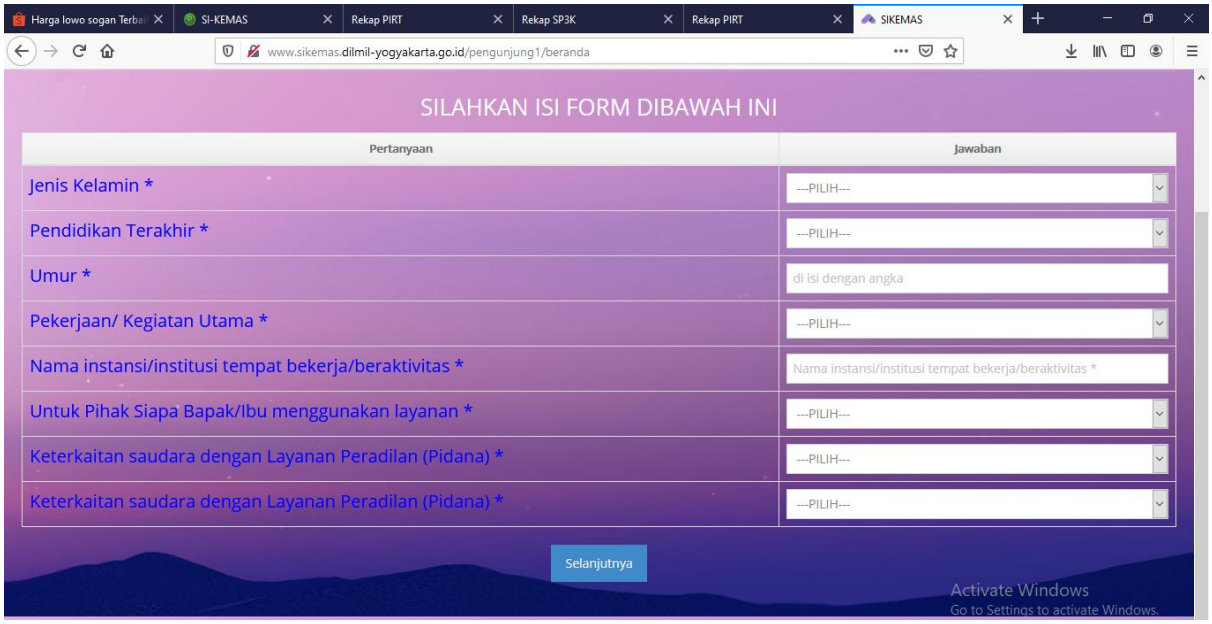
Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

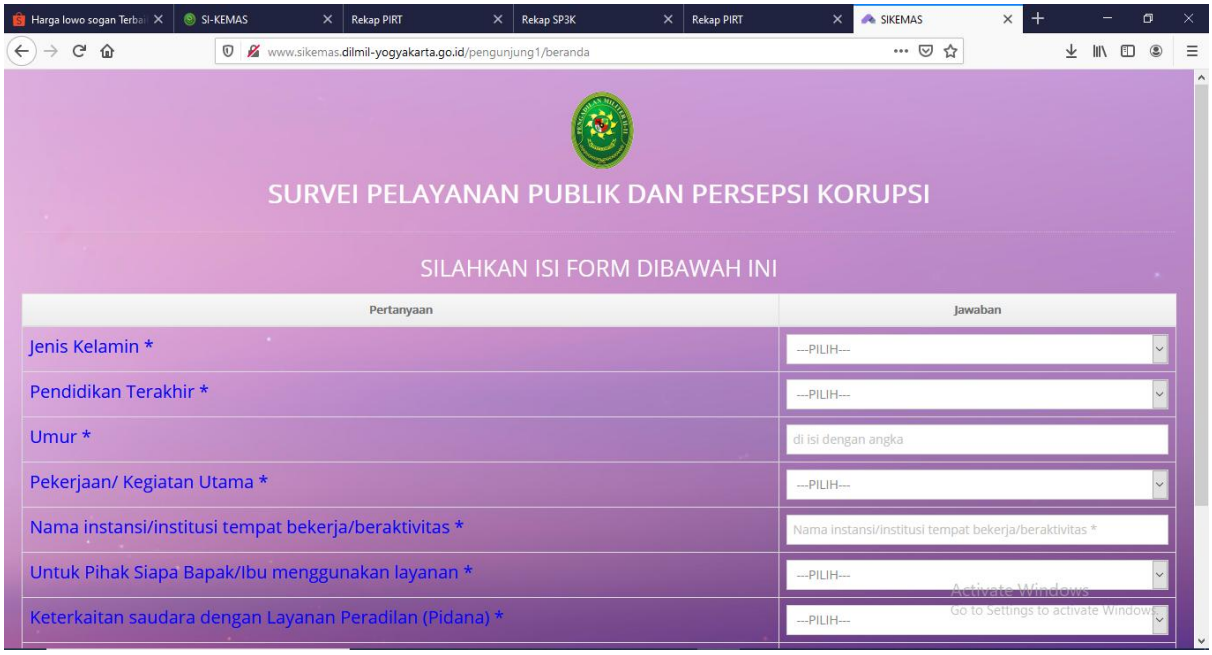
Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

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

**LAMPIRAN.**

Aplikasi Online SIKEMAS




Aplikasi Online SP3K