

# PENGADILAN MILITER III-12 SURABAYA



## **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TRIWULAN IV TAHUN 2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN MILITER III-12 SURABAYA TRIWULAN IV TAHUN 2020

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Sidoarjo  
Pada Hari Rabu tanggal 30 Desember 2020

Kepala Pengadilan Militer III-12



Sugiarto, S.H.  
Kolonel Chk NRP 548431

Ketua Tim Survei,



Johanes Sudarso Taruk, S.H., M.H.  
Mayor Chk NRP2910010890171

## **KATA PENGANTAR**


Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Sebagai gambaran kualitas dan mutu pelayanan publik yang telah diberikan, Pengadilan Militer III-12 Surabaya melaksanakan survei kepuasan masyarakat yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini bertujuan untuk menilai persepsi masyarakat mengenai pelayanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya. Survei diambil secara elektronik dengan menggunakan aplikasi SUKMA (Survei Kepuasan Masyarakat).

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini masih perlu perbaikan ke depan agar lebih baik. Semoga laporan ini berguna bagi berbagai pihak, khususnya bagi segenap pegawai Pengadilan Militer III-12 Surabaya dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya.

Sidoarjo, 30 Desember 2020

Kepala Pengadilan Militer III-12



Sugiarto, S.H.  
Kolonel Chk NRP 548431

## DAFTAR ISI

|   | <i>Halaman</i> |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL .....                                 | i              |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                             | 1              |
| KATA PENGANTAR.....                                 | 2              |
| DAFTAR ISI.....                                     | 3              |
| DARTAR TABEL .....                                  | 4              |
| DAFTAR GAMBAR.....                                  | 5              |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>                      | <b>6</b>       |
| A. Latar Belakang.....                              | 6              |
| B. Tujuan dan Sasaran.....                          | 7              |
| C. Metode Survei.....                               | 8              |
| D. Tim Survei.....                                  | 10             |
| E. Tahapan Pelaksanaan.....                         | 11             |
| <b>BAB II. DATA DAN ANALISIS HASIL SURVEI .....</b> | <b>12</b>      |
| A. Data Hasil Survei .....                          | 12             |
| B. Analisis Data Survei.....                        | 17             |
| <b>BAB V. PENUTUP .....</b>                         | <b>26</b>      |
| A. Kesimpulan .....                                 | 26             |
| B. Rekomendasi.....                                 | 27             |

## DAFTAR TABEL

| <i>No. Tabel</i> |  | <i>Halaman</i> |
|------------------|--|----------------|
| 1.               | Jadwal Tahapan Survei .....  | 11             |
| 2.               | Responden Menurut Karakteristik Umur .....   | 12             |
| 3.               | Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....  | 13             |
| 4.               | Responden Menurut Karakteristik Pendidikan.....  | 13             |
| 5.               | Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan .....  | 14             |
| 6.               | Tingkat Dan Nilai Kualitas Pelayanan.....  | 14             |
| 7.               | Hasil Pengukuran Nilai Persepsi Unsur .....  | 15             |
| 8.               | Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,<br>Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan..... | 17             |
| 9.               | Hasil Pengukuran Unsur Persyaratan .....   | 18             |
| 10.              | Hasil Pengukuran Unsur Sistem, Mekanisme Dan Prosedur.   | 19             |
| 11.              | Hasil Pengukuran Unsur Waktu Penyelesaian .....  | 20             |
| 12.              | Hasil Pengukuran Unsur Biaya / Tarif.....  | 20             |
| 13.              | Hasil Pengukuran Unsur Produk Spesifikasi Jenis<br>Pelayanan.....  | 21             |
| 14.              | Hasil Pengukuran Unsur Kompetensi Pelaksana .....  | 22             |
| 15.              | Hasil Pengukuran Unsur Perilaku Pelaksana .....  | 22             |
| 16.              | Hasil Pengukuran Unsur Penanganan Pengaduan, Saran<br>dan Masukan .....                                    | 23             |
| 17.              | Hasil Pengukuran Unsur Sarana Dan Prasarana .....  | 24             |
| 18.              | Peringkat Masing-masing Unsur Berdasarkan Nilai Interval..   | 25             |

**DAFTAR  
GAMBAR**

| <i>No. Gambar</i> |   | <i>Halaman</i> |
|-------------------|---|----------------|
| 1.                | Contoh Halaman Dalam Aplikasi SUKMA ..... | 8              |

# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

# **1**

## **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.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dinilai 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 dapat dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Hasil survei kepuasan masyarakat ini selanjutnya dapat digunakan sebagai alat untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten dan berkesinambungan.

Mengingat jenis layanan publik serta populasi pengguna layanan publik yang beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat harus menggunakan metode dan teknik survei yang tepat dan sesuai. Mempertimbangan hal tersebut, Pengadilan Militer III-12 Surabayamelaksanakan survei kepuasan masyarakat dengan berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi



Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Militer III-12 Surabaya di tahun 2020 ini dilaksanakan 4 kali dalam setahun dimana pelaksanaan survei dilakukan di Triwulan I, II, III dan IV. Beberapa pengguna layanan publik yang diperkirakan beberapa kali akan menggunakan layanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya di tahun yang sama adalah Oditur Militer, Satuan Dinas Hukum lain yang terkait dengan Pengadilan Militer III-12 Surabaya, Mahasiswa dan Wartawan.

## **B. TUJUAN DAN SASARAN**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil pengukuran akan memberikan gambaran tentang kekurangan dan kelebihan pelayanan yang telah diberikan oleh Pengadilan Militer III-12 Surabaya. Melalui hasil survei ini dapat dilakukan tindakan tindak lanjut yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Militer III-12 Surabaya.

Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Militer III-12 Surabaya.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



### C. METODE SURVEI

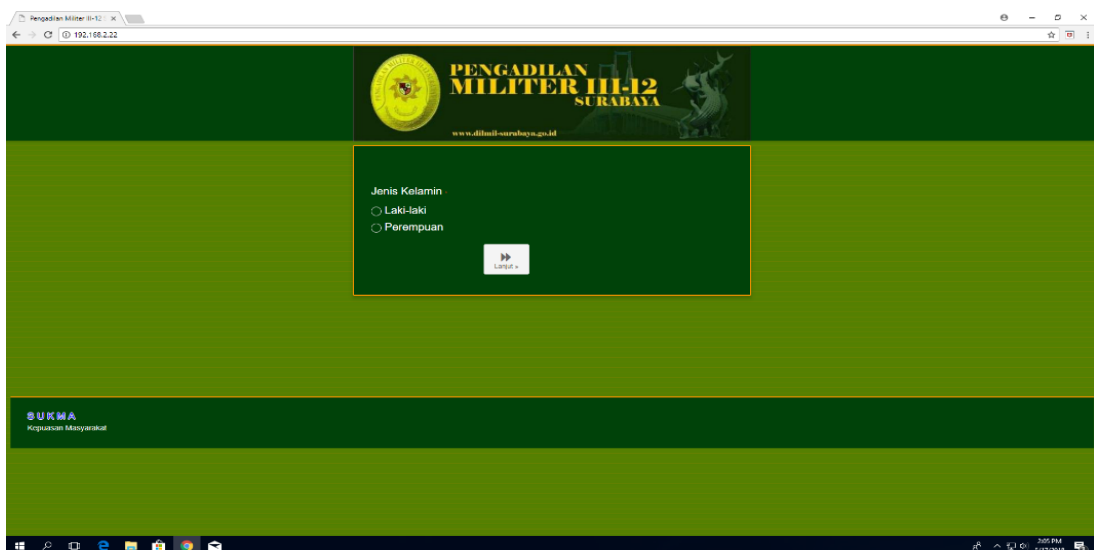
Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi survei ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya, antara lain : Pencari keadilan, Oditur Militer, satuan dinas hukum lain yang terkait dengan Pengadilan Militer III-12 Surabaya, mahasiswa, wartawan serta para pengunjung lainnya. Adapun karakteristik populasi ditinjau dari : Jenis kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan.

Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*. Jumlah sampel yang dikumpulkan berjumlah 50 data survei dari 50 orang responden.

Data pada penelitian ini diambil dengan menggunakan instrumen elektronik berupa aplikasi survei yaitu dengan menggunakan aplikasi Kepuasan Masyarakat (SUKMA). Dalam aplikasi ini responden diminta untuk memasukkan jawaban survei dengan cara mengetikkan jawaban atau memberi klik pada pilihan jawaban yang telah tersedia.

Gambar 1.  
Contoh Halaman Dalam Aplikasi SUKMA



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

**1. Persyaratan**

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

**2. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

**9. Sarana Dan Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

**D. TIM SURVEI**

Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Militer III-12 Surabaya dilaksanakan oleh tim yang ditunjuk berdasarkan Keputusan Kepala Pengadilan Militer III-12 Surabaya Nomor W3-Mil01/07/PL.09/II/2019 tanggal 7 Februari 2019 tentang Penunjukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pada Dilmil III-12 Surabaya yang selanjutnya dilakukan perubahan tim survei berdasarkan Keputusan Kepala Pengadilan Militer III-12 Surabaya Nomor W3.Mil 01/07/PL.09/II/2020 tanggal 7 Februari 2020 tentang Perubahan Penunjukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan pada Dilmil III-12 Surabaya. Adanya perubahan tim survei disebabkan adanya anggota tim yang mutasi.

## E. TAHAPAN PELAKSANAAN

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Militer III-12 Surabaya, yaitu :

1. Tim survei menentukan metode survei dengan metode kuantitatif, adapun sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei akan melaksanakan survei berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei menggunakan teknik e-survei dengan menggunakan Aplikasi Kepuasan Masyarakat (SUKMA) sebagai media survei secara elektronik.
4. Tim survei menentukan jadwal pelaksanaan survei.
5. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
6. Tim survei memonitor data survei yang masuk secara elektronik.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

Tim survei menentukan waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dengan jadwal sebagai berikut :

Tabel 1.  
Jadwal Tahapan Survei

| No. | Kegiatan                        | Tanggal Pelaksanaan                   |
|-----|---------------------------------|---------------------------------------|
| 1.  | Persiapan                       | 5 Oktober 2020 s.d. 8 Oktober 2020    |
| 2.  | Pengumpulan data                | 5 Oktober 2020 s.d. 30 Desember 2020  |
| 3.  | Pengolahan data                 | 9 Nopember 2020 s.d. 19 Nopember 2020 |
| 4.  | Analisis dan Penyusunan Laporan | 2 Desember 2020 s.d. 30 Desember 2020 |

## **BAB II** **DATA DAN ANALISIS HASIL SURVEI**

# 2

### **A. DATA HASIL SURVEI**

Data yang masuk ke aplikasi SUKMA yaitu sejumlah 50 (Lima Puluh) responden. Keseluruhan data yang masuk ini telah memenuhi syarat kelengkapan pengisian sehingga seluruhnya dapat diolah sebagai data survei. Data survei yang masuk dibedakan atas data profil responden dan data pengukuran unsur.

#### **1. PROFIL RESPONDEN**

Profil responden didasarkan pada Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan. Data yang diperoleh sebagaimana tercantum dalam tabel-tabel berikut :

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

| No     | Umur  | Frekuensi | %   |
|--------|-------|-----------|-----|
| 1      | ≤ 20  | 4         | 8   |
| 2      | 21-30 | 26        | 52  |
| 3      | 31-40 | 12        | 24  |
| 4      | 41-50 | 8         | 16  |
| 5      | ≥ 51  | 0         | 0   |
| Jumlah |       | 50        | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik umur di atas, mayoritas responden pada survei ini berusia 21-30 tahun (52%).

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

| No     | Jenis Kelamin                    | Frekuensi | %   |
|--------|----------------------------------|-----------|-----|
| 1      | Laki-laki                        | 41        | 82  |
| 2      | Perempuan                        | 9         | 18  |
| 3      | Tidak mencantumkan Jenis Kelamin | 0         | 0   |
| Jumlah |                                  | 50        | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik jenis kelamin di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (82%).

Tabel 4  
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan

| No     | Pendidikan Terakhir | Frekuensi | %   |
|--------|---------------------|-----------|-----|
| 1      | S2                  | 1         | 2   |
| 2      | S1                  | 9         | 18  |
| 3      | D3                  | 1         | 2   |
| 4      | SLTA                | 38        | 76  |
| 5      | SLTP                | 1         | 2   |
| 6      | SD                  | 0         | 0   |
| Jumlah |                     | 50        | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pendidikan di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 38 orang (76 %).

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

| No     | Pekerjaan Utama   | Frekuensi | %   |
|--------|-------------------|-----------|-----|
| 1      | Pedagang          | 1         | 2   |
| 2      | Pegawai swasta    | 5         | 10  |
| 3      | Pelajar/Mahasiswa | 9         | 18  |
| 4      | PNS               | 0         | 0   |
| 5      | TNI/Polri         | 30        | 60  |
| 6      | Wiraswasta        | 2         | 4   |
| 7      | Petani / Nelayan  | 0         | 0   |
| 8      | Lainnya           | 3         | 6   |
| Jumlah |                   | 50        | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan di atas, mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama TNI/Polri (60%).

## 2. HASIL PENGUKURAN UNSUR

Hasil pengukuran unsur yang diperoleh berupa data nilai persepsi sesuai dengan jawaban atas pertanyaan yang diberikan pada masing-masing unsur. Nilai persepsi diberikan untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat puas / sangat baik sampai dengan tidak puas / tidak baik. Kesembilan unsur disusun ke dalam aplikasi SUKMA dengan empat pilihan jawaban. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

Tabel 6  
Tingkat Dan Nilai Kualitas Pelayanan

| No. | Jawaban                   | Nilai Persepsi |
|-----|---------------------------|----------------|
| 1.  | Sangat Puas / Sangat Baik | 4              |
| 2.  | Puas / Baik               | 3              |
| 3.  | Kurang Puas / Kurang Baik | 2              |
| 4.  | Tidak Puas / Tidak Baik   | 1              |



Adapun data pengukuran unsur untuk masing - masing unsur dari 9 (sembilan) unsur yaitu sebagaimana tercantum dalam tabel 7. Frekuensi merupakan jumlah responden yang memberikan jawaban sesuai tingkat kualitas pelayanan.

Tabel 7  
Hasil Pengukuran Nilai Persepsi Unsur

| Nilai Persepsi | Frekuensi |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----------------|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                | 1         | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  |
| 4              | 36        | 33 | 37 | 47 | 34 | 39 | 41 | 42 | 49 |
| 3              | 14        | 17 | 13 | 3  | 16 | 11 | 9  | 8  | 1  |
| 2              | 0         | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 1              | 0         | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  |

Keterangan Tabel 7 :

- 1 : Unsur Persyaratan
- 2 : Unsur Sistem, Mekanisme Dan Prosedur
- 3 : Unsur Waktu Penyelesaian
- 4 : Unsur Biaya / Tarif
- 5 : Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6 : Unsur Kompetensi Pelaksana
- 7 : Unsur Perilaku Pelaksana
- 8 : Unsur Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan
- 9 : Unsur Sarana Dan Prasarana

### 3. HASIL SURVEI KUALITATIF

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Militer III-12 Surabaya, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Bagus terimakasih
2. Bagus
3. Bagus terima kasih

4. Sudah baik
5. Sudah sangat baik
6. Terima kasih dan sukses selalu
7. Sangat baik untuk pelayanan dengan baik
8. -
9. -
10. -
11. Lebih ditingkatkan lagi
12. Tetap menjadikan yang terbaik
13. Sangat baik
14. Terima kasih
15. -
16. semoga semakin sukses
17. sudah baik dan sesuai
18. pelayanan baik
19. pelayanannya sudah baik.
20. Agar lebih baik lagi
21. Pelayanan sangat baik
22. Baik dan teliti
23. -
24. Sudah baik
25. terima kasih pelayanan baik.
26. -
27. -
28. -
29. sudah bagus
30. terima kasih
31. Pelayanan bagus
32. Sudah bagus
33. Terima kasih banyak semoga sukses selalu
34. Terima kasih banyak semoga sukses selalu
35. Cukup baik mohon dipertahankan
36. sudah sangat baik, harap dipertahankan
37. terima kasih
38. -
39. terima kasih
40. sudah baik
41. sangat baik
42. -
43. Pelayanan sangat baik dan memuaskan
44. terima kasih

45. Terima kasih dan sukses selalu
46. -
47. -
48. -
49. -
50. terima kasih

## B. ANALISIS DATA SURVEI

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Militer III-12 Surabaya ini menggunakan analisis univariat. Analisis ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul tanpa disertai kesimpulan. Hasil analisis ini merupakan diskripsi temuan hasil survei berupa data statistik serta perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.

Adapun penilaiannya menggunakan skala likert, dengan nilai persepsi 1 sampai dengan 4, nilai interval dalam skala 4 dan kemudian dikonversi dalam skala 100. Penentuan nilai-nilai tersebut di atas didasarkan pada Tabel II halaman 19 dalam Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana ditunjukkan oleh tabel 8 :

Tabel 8  
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|----------------|-------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 – 2,5996  | 25,00 – 64,99           | D              | Tidak Baik             |
| 2              | 2,60 – 3,064   | 65,00 – 76,60           | C              | Kurang Baik            |
| 3              | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30           | B              | Baik                   |
| 4              | 3,5324 – 4,00  | 88,31 – 100,00          | A              | Sangat Baik            |

Selanjutnya dilakukan analisis berdasarkan nilai persepsi, frekuensi, nilai rata-rata dan nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur.

Nilai rata-rata didapatkan dengan rumus : Jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah data yang masuk dalam aplikasi.

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah data yang masuk dalam aplikasi}} \\ &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{50} \end{aligned}$$

Nilai rata-rata tertimbang didapatkan dengan rumus : Nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,111.

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang} = \text{Nilai rata-rata per unsur} \times 0,111.$$

## 1. PERSYARATAN

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

Tabel 9  
 Hasil Pengukuran Unsur Persyaratan

| No.                        | Jawaban       | Nilai Persepsi | Frekuensi | Nilai Unsur |
|----------------------------|---------------|----------------|-----------|-------------|
| 1.                         | Sangat Sesuai | 4              | 36        | 144         |
| 2.                         | Sesuai        | 3              | 14        | 42          |
| 3.                         | Kurang Sesuai | 2              | 0         | 0           |
| 4.                         | Tidak Sesuai  | 1              | 0         | 0           |
| Jumlah                     |               |                | 100       | 186         |
| Nilai Rata-rata            |               |                | 3.720     |             |
| Nilai Rata-rata tertimbang |               |                | 0.4129    |             |

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.720 yang berada pada nilai interval 3,5324 – 4,00; nilai interval konversi 88,31 – 100,00 dan mutu pelayanan berada di huruf A, sehingga kinerja unit pelayanan unsur persyaratan berada di kategori **“Sangat Baik”**.

## 2. SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR

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

Tabel 10  
 Hasil Pengukuran Unsur Sistem, Mekanisme Dan Prosedur

| No.                        | Jawaban      | Nilai Persepsi | Frekuensi | Nilai Unsur |
|----------------------------|--------------|----------------|-----------|-------------|
| 1.                         | Sangat Mudah | 4              | 33        | 132         |
| 2.                         | Mudah        | 3              | 17        | 51          |
| 3.                         | Cukup Mudah  | 2              | 0         | 0           |
| 4.                         | Tidak Mudah  | 1              | 0         | 0           |
| Jumlah                     |              |                | 100       | 183         |
| Nilai Rata-rata            |              |                | 3.660     |             |
| Nilai Rata-rata tertimbang |              |                | 0.4063    |             |

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.660 yang berada pada nilai interval 3,5324 – 4,00; nilai interval konversi 88,31 – 100,00 dan mutu pelayanan berada di huruf A, sehingga kinerja unit pelayanan unsur persyaratan berada di kategori **“Sangat Baik”**.

## 3. WAKTU PENYELESAIAN

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

Tabel 11  
 Hasil Pengukuran Unsur Waktu Penyelesaian

| No.                        | Jawaban      | Nilai Persepsi | Frekuensi | Nilai Unsur |
|----------------------------|--------------|----------------|-----------|-------------|
| 1.                         | Sangat Cepat | 4              | 37        | 148         |
| 2.                         | Cepat        | 3              | 13        | 39          |
| 3.                         | Kurang Cepat | 2              | 0         | 0           |
| 4.                         | Tidak Cepat  | 1              | 0         | 0           |
| Jumlah                     |              |                | 100       | 187         |
| Nilai Rata-rata            |              |                | 3.740     |             |
| Nilai Rata-rata tertimbang |              |                | 0.4151    |             |

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.740 yang berada pada nilai interval 3,5324 – 4,00; nilai interval konversi 88,31 – 100,00 dan mutu pelayanan berada di huruf A, sehingga kinerja unit pelayanan unsur persyaratan berada di kategori **“Sangat Baik”**.

#### 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.

Tabel 12  
 Hasil Pengukuran Unsur Biaya / Tarif

| No.                        | Jawaban      | Nilai Persepsi | Frekuensi | Nilai Unsur |
|----------------------------|--------------|----------------|-----------|-------------|
| 1.                         | Gratis       | 4              | 47        | 188         |
| 2.                         | Murah        | 3              | 3         | 6           |
| 3.                         | Cukup Mahal  | 2              | 0         | 0           |
| 4.                         | Sangat Mahal | 1              | 0         | 0           |
| Jumlah                     |              |                | 100       | 197         |
| Nilai Rata-rata            |              |                | 3.940     |             |
| Nilai Rata-rata tertimbang |              |                | 0.4373    |             |

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.940 yang berada pada nilai interval 3,5324 – 4,00; nilai interval konversi 88,31 – 100,00 dan mutu pelayanan berada di huruf A, sehingga kinerja unit pelayanan unsur persyaratan berada di kategori **“Sangat Baik”**.

#### 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.

Tabel 13  
 Hasil Pengukuran Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

| No.                        | Jawaban       | Nilai Persepsi | Frekuensi | Nilai Unsur |
|----------------------------|---------------|----------------|-----------|-------------|
| 1.                         | Sangat Sesuai | 4              | 34        | 136         |
| 2.                         | Sesuai        | 3              | 16        | 48          |
| 3.                         | Kurang Sesuai | 2              | 0         | 0           |
| 4.                         | Tidak Sesuai  | 1              | 0         | 0           |
| Jumlah                     |               |                | 100       | 184         |
| Nilai Rata-rata            |               |                | 3.680     |             |
| Nilai Rata-rata tertimbang |               |                | 0.4085    |             |

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.680 yang berada pada nilai interval 3,5324 – 4,00; nilai interval konversi 88,31 – 100,00 dan mutu pelayanan berada di huruf A, sehingga kinerja unit pelayanan unsur persyaratan berada di kategori **“Sangat Baik”**.

## 6. KOMPETENSI PELAKSANA

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

Tabel 14  
 Hasil Pengukuran Unsur Kompetensi Pelaksana

| No.                        | Jawaban           | Nilai Persepsi | Frekuensi | Nilai Unsur |
|----------------------------|-------------------|----------------|-----------|-------------|
| 1.                         | Sangat Kompeten   | 4              | 39        | 156         |
| 2.                         | Kompeten          | 3              | 11        | 33          |
| 3.                         | Kurang Kompeten u | 2              | 0         | 0           |
| 4.                         | Tidak Kompeten    | 1              | 0         | 0           |
| Jumlah                     |                   |                | 100       | 189         |
| Nilai Rata-rata            |                   |                | 3.780     |             |
| Nilai Rata-rata tertimbang |                   |                | 0.4196    |             |

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.780 yang berada pada nilai interval 3,5324 – 4,00; nilai interval konversi 88,31 –



100,00 dan mutu pelayanan berada di huruf A, sehingga kinerja unit pelayanan unsur persyaratan berada di kategori **“Sangat Baik”**.

## 7. PERILAKU PELAKSANA

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Tabel 15  
 Hasil Pengukuran Unsur Perilaku Pelaksana

| No.                        | Jawaban                | Nilai Persepsi | Frekuensi | Nilai Unsur |
|----------------------------|------------------------|----------------|-----------|-------------|
| 1.                         | Sangat Sopan Dan Ramah | 4              | 41        | 164         |
| 2.                         | Sopan Dan Ramah        | 3              | 9         | 27          |
| 3.                         | Kurang Sopan Dan Ramah | 2              | 0         | 0           |
| 4.                         | Tidak Sopan Dan Ramah  | 1              | 0         | 0           |
| Jumlah                     |                        |                | 100       | 191         |
| Nilai Rata-rata            |                        |                | 3.820     |             |
| Nilai Rata-rata tertimbang |                        |                | 0.4240    |             |

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.820 yang berada pada nilai interval 3,5324 – 4,00; nilai interval konversi 88,31 – 100,00 dan mutu pelayanan berada di huruf A, sehingga kinerja unit pelayanan unsur persyaratan berada di kategori **“Sangat Baik”**.

## 8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

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

Tabel 16  
 Hasil Pengukuran Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| No.                        | Jawaban                    | Nilai Persepsi | Frekuensi | Nilai Unsur |
|----------------------------|----------------------------|----------------|-----------|-------------|
| 1.                         | Dikelola Dengan Baik       | 4              | 42        | 168         |
| 2.                         | Berfungsi Kurang Maksimal  | 3              | 8         | 24          |
| 3.                         | Ada Tetapi Tidak Berfungsi | 2              | 0         | 0           |
| 4.                         | Tidak Ada                  | 1              | 0         | 0           |
| Jumlah                     |                            |                | 100       | 192         |
| Nilai Rata-rata            |                            |                | 3.840     |             |
| Nilai Rata-rata tertimbang |                            |                | 0.4262    |             |

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.840 yang berada pada nilai interval 3,5324 – 4,00; nilai interval konversi 88,31 – 100,00 dan mutu pelayanan berada di huruf A, sehingga kinerja unit pelayanan unsur persyaratan berada di kategori “**Sangat Baik**”.

## 9. SARANA DAN PRASARANA

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Rana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Tabel 17  
 Hasil Pengukuran Unsur Sarana Dan Prasarana

| No.                        | Jawaban     | Nilai Persepsi | Frekuensi | Nilai Unsur |
|----------------------------|-------------|----------------|-----------|-------------|
| 1.                         | Sangat Baik | 4              | 49        | 196         |
| 2.                         | Baik        | 3              | 1         | 3           |
| 3.                         | Cukup       | 2              | 0         | 0           |
| 4.                         | Buruk       | 1              | 0         | 0           |
| Jumlah                     |             |                | 100       | 196         |
| Nilai Rata-rata            |             |                | 3.920     |             |
| Nilai Rata-rata tertimbang |             |                | 0.4351    |             |

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.920 yang berada pada nilai interval 3,5324 – 4,00; nilai interval konversi 88,31 – 100,00 dan mutu pelayanan berada di huruf A, sehingga kinerja unit pelayanan unsur persyaratan berada di kategori “**Sangat Baik**”.

Dari nilai rata-rata dan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur selanjutnya dapat ditentukan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). IKM didapatkan melalui rumus : Jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur dikalikan dengan 25. Angka 25 merupakan nilai dasar dari skala 100.

$$\begin{aligned}
 \text{IKM} &= \text{Jumlah nilai rata-rata per Unsur} \times 25 \\
 &= (0.4129 + 0.4063 + 0.4151 + 0.4373 + 0.4085 + 0.4196 + 0.4240 + \\
 &\quad 0.4262 + 0.4351) \times 25 \\
 &= 3.7851 \times 25 \\
 &= \mathbf{94,62}
 \end{aligned}$$

Nilai IKM yang diperoleh sebesar **94,62** Nilai IKM ini berada pada interval 88,31 – 100,00 sehingga Mutu pelayanan mendapatkan nilai A dan kinerja unit pelayanan berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

Sebagai gambaran ringkas atas tingkat mutu pelayanan masing-masing unsur, dapat dibuat peringkat berdasarkan nilai rata-rata unsur dan kinerja unit pelayanan. Peringkat ini dapat membantu mengetahui unsur mana yang telah berjalan baik dan unsur mana yang masih membutuhkan tindak lanjut perbaikan.

Tabel 18  
 Peringkat Masing-masing Unsur Berdasarkan Nilai Interval

| No | Unsur                                  | Nilai Rata-rata | Kinerja Unit Pelayanan | Peringkat |
|----|--|-----------------|------------------------|-----------|
| 1  | Persyaratan                            | 3,720           | Sangat Baik            | 7         |
| 2  | Sistem, Mekanisme Dan Prosedur         | 3,680           | Baik                   | 9         |
| 3  | Waktu Pelayanan                        | 3,720           | Sangat Baik            | 6         |
| 4  | Biaya/Tarif                            | 3,920           | Sangat Baik            | 1         |
| 5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan     | 3,660           | Baik                   | 8         |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                   | 3,740           | Sangat Baik            | 5         |
| 7  | Perilaku Pelaksana                     | 3,800           | Sangat Baik            | 4         |
| 8  | Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan | 3,800           | Sangat Baik            | 3         |
| 9  | Sarana Dan Prasarana                   | 3,960           | Sangat Baik            | 2         |

## **BAB III**

# **PENUTUP**

# 3

### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya sebesar **94,62** sehingga kinerja unit pelayanan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing unsur sebagai berikut :

1. Unsur Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya berada pada kategori SANGAT BAIK.
2. Unsur Sistem, Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya berada pada kategori SANGAT BAIK.
3. Unsur Waktu Penyelesaian di Pengadilan Militer III-12 Surabaya pada kategori SANGAT BAIK.
4. Unsur Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya pada kategori SANGAT BAIK.
5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya pada kategori SANGAT BAIK.
6. Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya pada kategori SANGAT BAIK.
7. Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya pada kategori SANGAT BAIK.
8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya pada kategori SANGAT BAIK.
9. Unsur Sarana Dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya pada kategori SANGAT BAIK.

Indeks Kepuasan Pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya, berdasarkan peringkat unsur pelayanan diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Sarana dan Prasarana” kemudian menyusul berikutnya adalah “Biaya/Tarif”, “Perilaku Pelaksana”, “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan”, “Kompetensi Pelaksana”, “Persyaratan”, “Waktu Pelayanan”, “Sistem, Mekanisme Dan Prosedur”, dan terakhir “Produk Spesifikasi Jenis Layanan”.

## B. REKOMENDASI

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Militer III-12 Surabaya, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Produk spesifikasi jenis layanan** dan **Sistem, mekanisme dan prosedur**. Berdasarkan hasil survei ini, kedua unsur tersebut perlu ditingkatkan lagi.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut :

1. Tetap menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan kantor Pengadilan Militer III-12 Surabaya
2. Semakin meningkatkan pelayanan prima kepada seluruh pihak.
3. Memberikan data, informasi dan bantuan magang bagi akademisi yang membutuhkan sesuai peraturan yang berlaku.