



# **LAPORAN**

## **HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASAYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN PADA PENGADILAN MILITER II-09 BANDUNG TRIWULAN I**

**(Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan  
Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017  
Tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara  
Pelayanan Publik)**

**MARET, 2020**

**KATA PENGANTAR**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melaksanakan perbaikan pelayanan. Pengadilan Militer II-09 Bandung sebagai lembaga pelayanan publik juga harus terus melakukan perbaikan pelayanan untuk para pencari keadilan.

Pengadilan Militer II-09 Bandung mengadakan kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Militer II-09 Bandung melalui pengisian kuisioner.

Atas pelaksanaan survei dan laporan hasil survei ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perbaikan dan peningkatan pelayanan publik pada Pengadilan Militer II-09 Bandung. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan kualitas survey dan laporan survei. Semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi berbagai pihak, khususnya aparaturnya Pengadilan Militer II-09 Bandung dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer II-09 Bandung.

Bandung,       Maret 2020

Kepala Pengadilan Militer II-09

Nanik Suwarni, S.H., M.H.  
Kolonel Chk (K) NRP 548707



**DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI ..... ii

BAB I PENDAHULUAN ..... 1

A. Latar Belakang ..... 1

B. Tujuan Dan Saran..... 2

C. Rencana Kerja Dan Pelaksanaan ..... 2

D. Tahapan Pelaksanaan ..... 3

BAB II METODE SURVEI ..... 4

A. Jenis Data ..... 4

B. Teknik Pengumpulan Data ..... 4

C. Variabel Pengukuran IKM ..... 5

D. Teknis Analisa Data..... 6

BAB III PROFIL RESPONDEN ..... 9

B. Jenis Kelamin ..... 10

C. Pendidikan Terakhir ..... 10

D. Pekerjaan..... 11

BAB IV ..... 13

A. Hasil Survei ..... 13

B. Analisa Data ..... 14

C. Hasil Survei Kualitatif ..... 23

BAB V ..... 26

A. Kesimpulan ..... 26

B. Rekomendasi..... 26

**BAB I****PENDAHULUAN****A. Latar Belakang**

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

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

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

Pengadilan Militer II-09 Bandung merupakan salah satu lembaga pelayanan publik melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

## B. Tujuan Dan Saran

Survei indeks kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Militer II-09 Bandung. Adapun sasaran-sasaran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan di Pengadilan Militer II-09 Bandung
2. Mengukur secara berkala tingkat kepuasan masyarakat pencari keadilan terhadap pelayanan di Pengadilan Militer II-09 Bandung
3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Militer II-09 Bandung
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Militer II-09 Bandung.

## C. Rencana Kerja Dan Pelaksanaan

Survei atau pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Pengadilan Militer II-09 Bandung dilakukan untuk menilai kinerja periode pada bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2019. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada tabel berikut :

No.	Kegiatan	Pelaksanaan
1.	Persiapan	3 – 4 Januari 2020
2.	Pengumpulan Data /Survei IKM	Januari – Maret 2020
3.	Pengolahan dan Penyusunan Laporan	Maret 2020

#### D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Militer II-09 Bandung, antara lain :

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

**BAB II****METODE SURVEI****A. Jenis Data**

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

**B. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada survei ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4, kusioner dapat dilihat pada Lampiran 1. Responden dalam survey adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Militer II-09 Bandung, terdiri dari:

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

Pengunjung atau masyarakat yang datang ke Pengadilan Militer II-09 Bandung adalah para pengunjung atau pengguna jasa di pengadilan, yang setiap minggu rata-rata jumlahnya adalah 5 orang pengunjung, sehingga dalam tiga bulan hari kerja sekitar 60 orang.

### C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### D. Teknis Analisa Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Militer II-09 Bandung ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup yang tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 jenis pertanyaan, dengan empat pilihan jawaban.

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

- Kategorisasai Mutu Pelayanan :

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

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

- Nilai Interval Konversi Ke Nilai 100 :

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

Nilai interval di atas diperoleh dari :

1. Untuk skor minimum dalam prosentase

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

2. Untuk skor maksimum dalam prosentase

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

3. Untuk Interval dalam prosentase

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

Sehingga untuk jenjang interval dalam prosentase adalah

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

- Nilai Persepsi Mutu Pelayanan dan Kinerja Pengadilan :

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

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

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

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

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

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

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

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

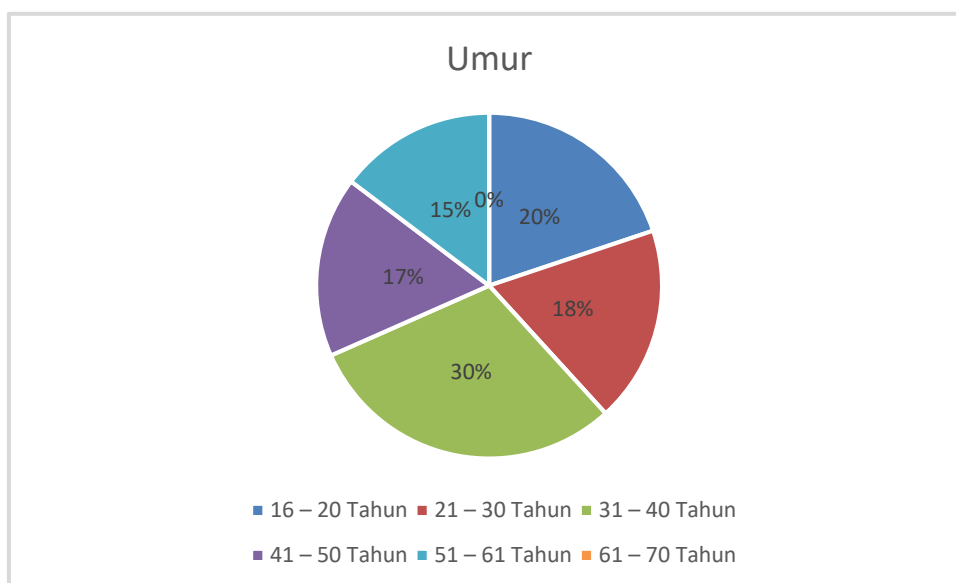
**BAB III****PROFIL RESPONDEN****A. Umur**

Responden menurut karakteristik umur, ditampilkan pada tabel berikut :

No.	Umur	Frekuensi	%
1.	16 – 20 Tahun	27	19,85
2.	21 – 30 Tahun	25	18,38
3.	31 – 40 Tahun	41	30,15
4.	41 – 50 Tahun	23	16,91
5.	51 – 61 Tahun	20	14,71
6.	61 – 70 Tahun	0	0,00
Jumlah		136	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berumur 31 – 40 tahun masing-masing 30,15%.

Berdasarkan tabel diatas, persentase profil responden berdasarkan umur dapat disajikan melalui diagram berikut :



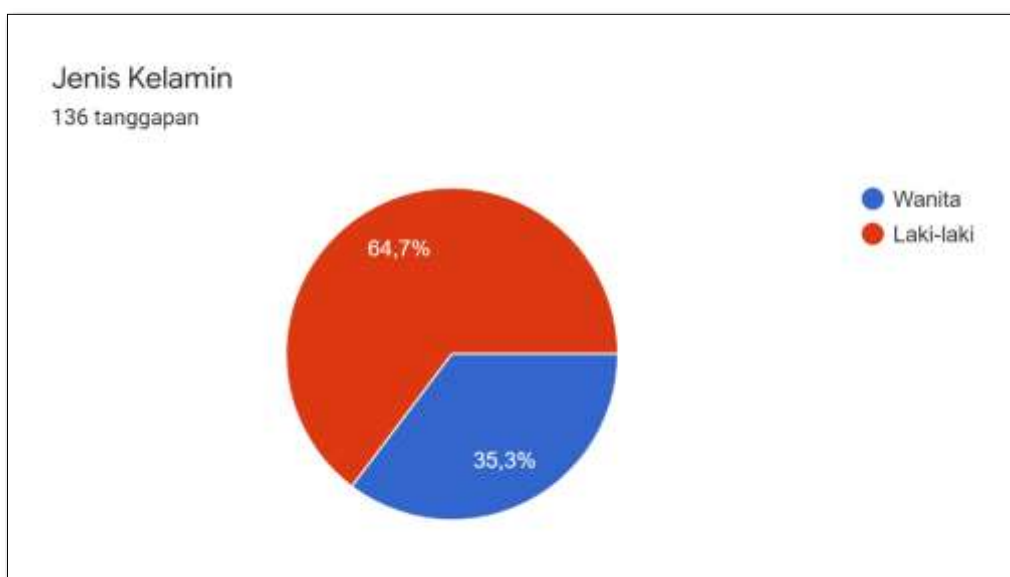
## B. Jenis Kelamin

Responden menurut karakteristik jenis kelamin, ditampilkan pada tabel berikut:

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki - laki	88	64,71
2.	Perempuan	48	35,29
Jumlah		136	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 88 orang (64,71%.)

Berdasarkan tabel diatas, persentase profil responden berdasarkan jenis kelamin dapat disajikan melalui diagram berikut :



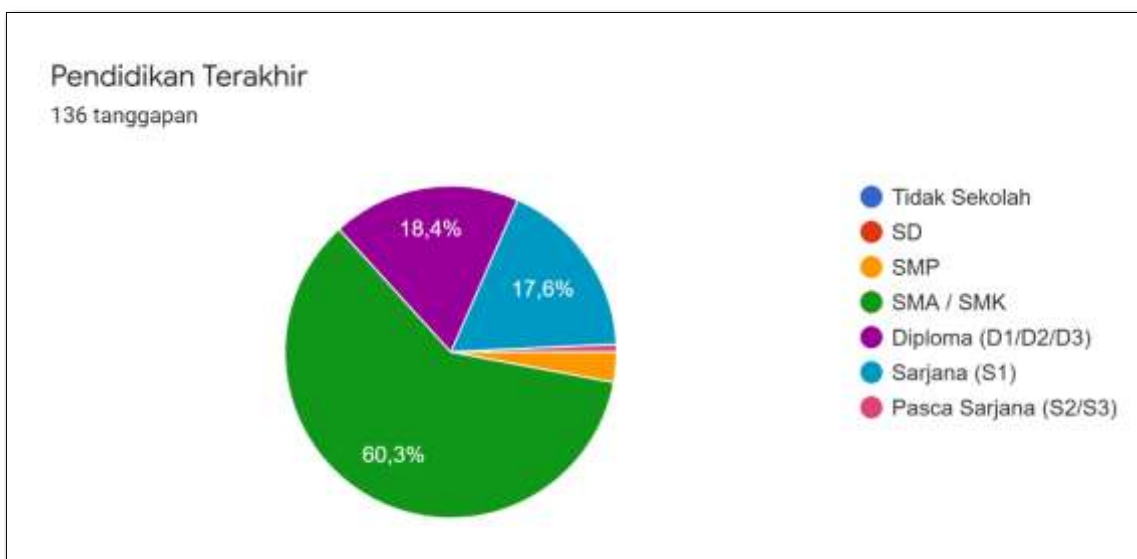
## C. Pendidikan Terakhir

Responden menurut karakteristik pendidikan terakhir, ditampilkan pada tabel berikut:

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1.	SD	0	0,00
2.	SLTP	4	2,94
2.	SLTA	82	60,29
3.	D1/D2/D3	25	18,38
4.	S1	24	17,65
5.	S2/S3	1	0,74
Jumlah		136	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 82 orang (60,29%.)

Berdasarkan tabel diatas, persentase profil responden berdasarkan Pendidikan terakhir dapat disajikan melalui diagram berikut :



#### D. Pekerjaan

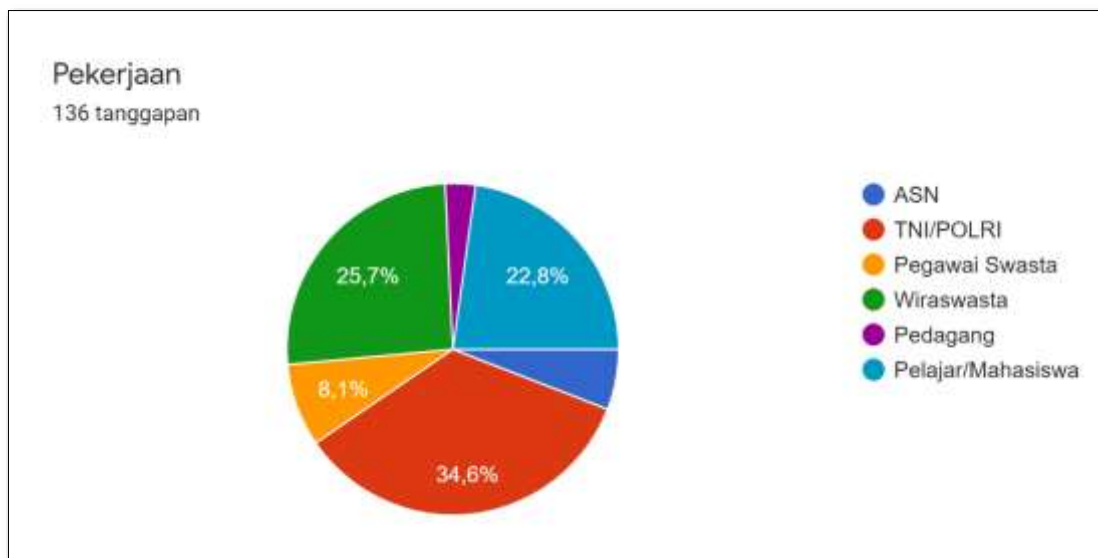
Responden menurut karakteristik pekerjaan, ditampilkan pada tabel berikut:

No.	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	TNI/POLRI	47	34,56
2	Pegawai Swasta	11	8,09
3	Wiraswasta	35	25,74
4	Pelajar/Mahasiswa	31	22,79

No.	Pekerjaan	Frekuensi	%
5	ASN	8	5,88
6	Pedagang	4	2,94
Jumlah		136	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini memiliki pekerjaan utama TNI/POLRI sebanyak 47 orang (34,56%).

Berdasarkan tabel diatas, persentase profil responden berdasarkan pekerjaan dapat disajikan melalui diagram berikut :



**BAB IV****HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA****A. Hasil Survei**

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 136 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Militer II-09 Bandung dan hasil analisis data yang telah dilakukan (Lampiran 2) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Militer II-09 Bandung sebesar 78,60 berada pada kategori "BAIK" (pada interval 62,51 – 81,25).

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

<b>No.</b>	<b>Ruang Lingkup</b>	<b>Skor Rata-rata</b>	<b>Kategori</b>
1.	Persyaratan	3,56	Baik
2.	Prosedur	3,54	Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,43	Baik
4.	Biaya/Tarif	3,52	Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,52	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,49	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,43	Baik
8.	Maklumat Pelayanan	3,54	Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,43	Baik



## B. Analisa Data

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh survei indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan di Pengadilan Militer II-09 Bandung dalam 9 jenis ruang lingkup yang tersaji dalam analisa data berikut ini :

### 1. Persyaratan

Hasil analisis pada jawaban dari 136 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Persyaratan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat mudah	A	4	81	59,6
2.	Mudah	B	3	50	36,8
3.	Cukup mudah	C	2	5	3,7
4.	Sulit	D	1	0	0
Jumlah				136	100

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



Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh 59,6 % dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 3,56 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan

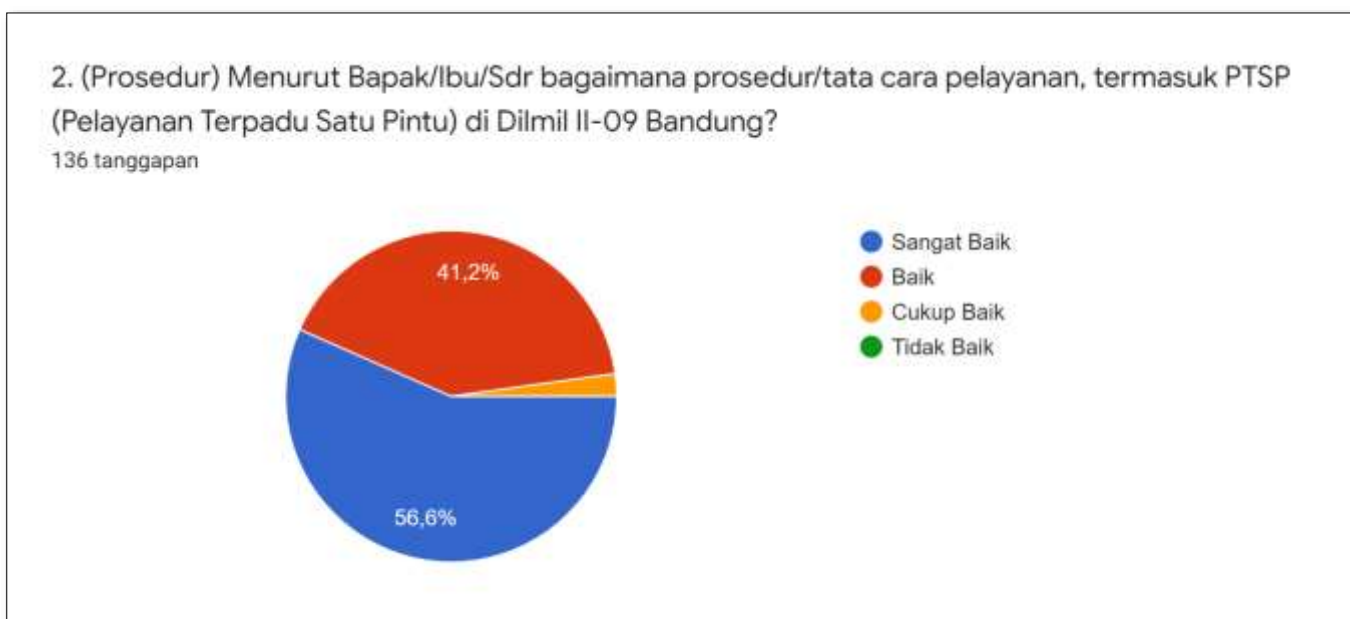
kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

## 2. Prosedur

Hasil analisis pada jawaban dari 136 Responden mengenai untuk pertanyaan ruang lingkup Prosedur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	A	4	77	56,6
2.	Baik	B	3	56	41,2
3.	Cukup Baik	C	2	3	2,2
4.	Tidak Baik	D	1	0	0
Jumlah				136	100

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



Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh 56,6% dari jumlah responden memilih jawaban B dengan rerata skor sebesar 3,54 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

### 3. Waktu Pelayanan

Hasil analisis pada jawaban dari 136 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup ini. Waktu Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Cepat	A	4	67	49,3
2.	Cepat	B	3	60	44,1
3.	Cukup Cepat	C	2	9	6,6
4.	Lambat/lama	D	1	0	0
Jumlah				136	100

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



Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 49,3% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 3,43 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

## 4. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada jawaban dari 136 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Biaya/Tarif dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Murah	A	4	82	60,3
2.	Murah	B	3	44	32,4
3.	Cukup Murah	C	2	9	6,6
4.	Mahal	D	1	1	0,7
Jumlah				136	100

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



Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh 60,3% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 3,52 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis pada jawaban dari 136 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Memuaskan	A	4	71	52,2
2.	Memuaskan	B	3	62	45,6
3.	Cukup Memuaskan	C	2	2,2	2,2
4.	Tidak Memuaskan	D	1	0	0
Jumlah				136	100

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



Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 52,2% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 3,52 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori sangat baik.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada jawaban dari 136 Responden untuk pertanyaan mengenai lingkup Kompetensi Pelaksana dapat dilihat pada tabel ruang berikut ini :

.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Mampu	A	4	67	49,3
2.	Mampu	B	3	67	49,3
3.	Cukup Mampu	C	2	0	0
4.	Tidak Mampu	D	1	2	1,5
Jumlah				136	100

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



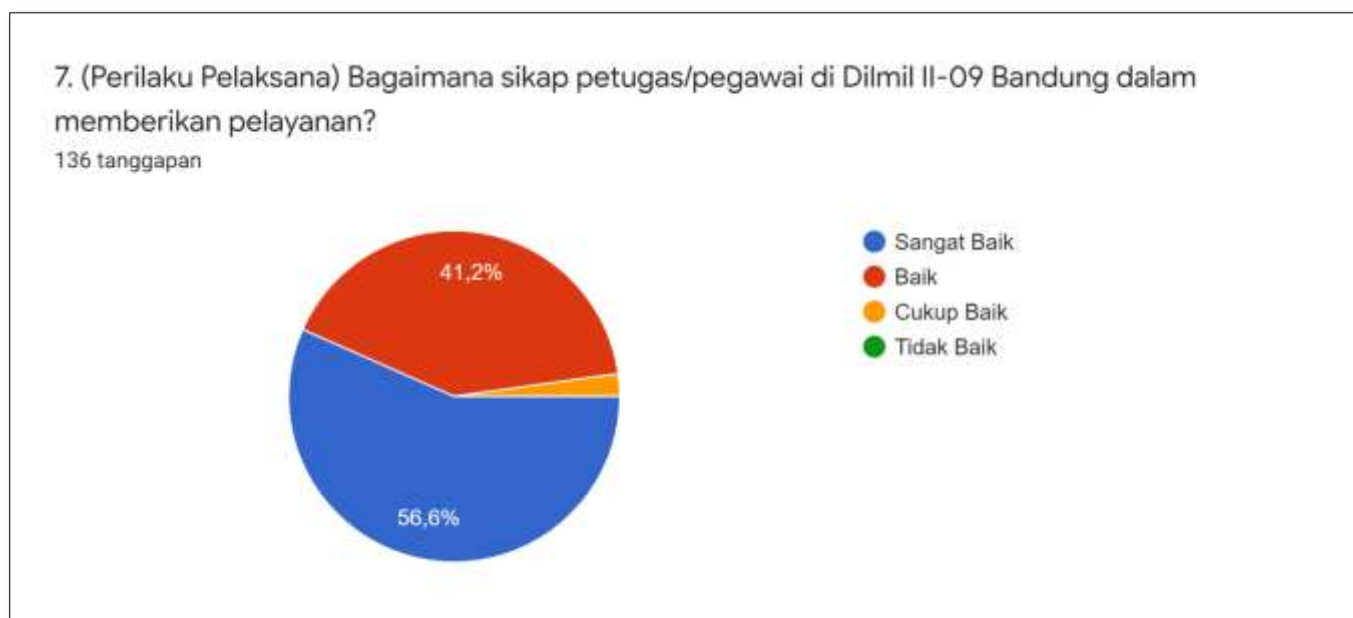
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh 49,3% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 3,43 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

## 7. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada jawaban dari 60 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Kompetensi Pelaksana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	A	4	77	56,6
2.	Baik	B	3	56	41,2
3.	Cukup Baik	C	2	3	2,2
4.	Tidak Baik	D	1	0	0
Jumlah				136	100

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



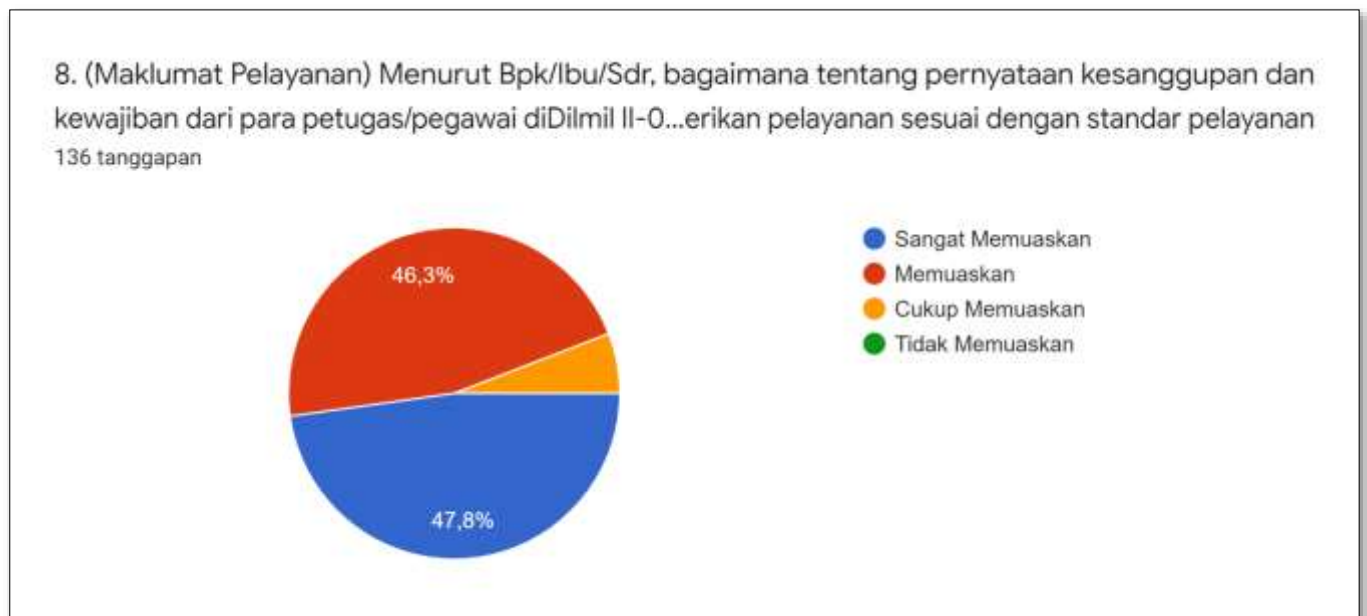
Perilaku pelaksana adalah Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 56,6% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 3,43 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis pada jawaban dari 136 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Memuaskan	A	4	65	47,8
2.	Memuaskan	B	3	63	46,3
3.	Cukup Memuaskan	C	2	8	5,9
4.	Tidak Memuaskan	D	1	0	0
Jumlah				136	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disajikan melalui diagram berikut :



Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 47,8% dari jumlah responden memilih jawaban B dengan rerata skor sebesar 3,49 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Maklumat pelayanan berada pada kategori sangat baik.



## 9. Sarana dan Prasarana

Hasil analisis pada jawaban dari 136 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Sarana dan Prasarana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	A	4		
2.	Baik	B	3		
3.	Cukup Baik	C	2		
4.	Tidak Baik	D	1		
Jumlah				136	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Sarana dan Prasarana pelayanan dapat disajikan melalui diagram berikut :



Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah Sarana dan Prasarana. Dari hasil analisis diperoleh 57 % dari jumlah responden memilih jawaban B dengan rerata skor sebesar 3,43 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada kategori sangat baik.

### C. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarakan. Saran-saran perbaikan Pengadilan antara lain :

1. Luar biasa bagus
2. Dengan meningkatkan pelayanan dari petunjuk arah dan potongan jalan yang ditutup dibuka kembali. pelayanan karyawan sudah baik ...
3. Pelayanan sudah sangat baik, tetapi lebih baiknya security selalu ada didepan pintu masuk
4. Ruangan Penasehat Hukum di berikan pendingin ruangan dan Dispenser terima kasih.
5. Ruang tunggu kamar mandi ruang sidang minta di sediakan tissue terimakasih.
6. Tolong diberikan tempat penitipan barang buat pengunjung sidang keluarga.
7. Plang Penunjuk Arah Menuju Ke Dilmil II-09 Bandung belum ada.
8. Semoga terwujud pengadilan militer II-09 bandung YANG AGUNG.
9. Agar ada petunjuk jalan yg terdapat di dekat lampu merah.
10. Supaya ditingkatkan dalam pelayanan terhadap masyarakat.
11. Tingkatkan lagi agar bisa menjadi lebih baik.
12. Layanan yang baik dan inovasi mantap sekali.
13. Pelayanan yang baiknya tetap dipertahankan.
14. Agar lebih ditingkatkan lagi dalam sarpas.
15. Sangat puas, semoga di pertahankan selalu.
16. Agar di perbarui kebaikannya....mantap
17. Agar tetep di pertahankan kebaikannya.
18. modern berbasis IT.....mantul.
19. Puas dengan pelayanannya ....mantap
20. Jaga kebaikannya trus....dan terus
21. Ruangan ada yang bocor kalau hujan.
22. Bagus dan pertahankan kebagusannya
23. Bagus sekali menjadi yang terbaik

24. Ruangan ada yang bocor kalau hujan.
25. Lebih baik lagi yang akan datang.
26. Alus pisan surveyna....mantap coy.
27. Lebih fleksibel dalam koordinasi.
28. Perlu jadi contoh di Satuan saya.
29. Tetap dipertahankan kebaikannya.
30. Tetap dipertahankan kebaikannya.
31. Lebih baik lagi dan terus baik
32. Lebih baik lagi di pertahankan.
33. Base ment banjir dan berdebu.
34. Basement banjir dan berdebu.
35. Lebih ditingkatkan Kembali.
36. Di pertahankan kebaikannya.
37. Dipertahankan dengan baik.
38. Modern sekali pake survey.
39. Kedepan pasti lebih baik.
40. Kepuasan yg sangat baik.
41. Bagus luar biasa mantap.
42. Pertahankan kebikannya.
43. Semoga lebih baik lagi.
44. Semakin jaya kedepanya.
45. Keep yang baik baiknya.
46. Agar ditingkatkan lagi.
47. Base ment banjirrrrrr
48. Pembaharuan yang baik.
49. Lebih baik cepat lagi.
50. Kepuasan sangat baik.
51. Pertahankan selalu.
52. Mantap aplikasinya.
53. Belum punya saran.
54. Pelayanannya baik.
55. Bagus luar biasa.

56. Mantap couyyyyy.
57. Baik baik terus.
58. Tetap semangat.
59. Bagus banget.
60. Sangat bagus.
61. Bagus modern.
62. Sangat baik.
63. Bageur.
64. Bagus

**BAB V****KESIMPULAN DAN REKOMENDASI****A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer II-09 Bandung sebesar 78,60 dimana berada pada kategori B dengan mutu kinerja pelayanan adalah "BAIK". Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup pada Pengadilan Militer II-09 Bandung sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori BAIK
2. Prosedur berada pada kategori BAIK
3. Waktu kategori BAIK
4. Biaya/Tarif pada kategori BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada kategori BAIK
6. Kompetensi Pelaksana pada kategori BAIK
7. Perilaku Pelaksana kategori BAIK
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada kategori BAIK
9. Sarana dan Prasarana pada kategori BAIK

**B. Rekomendasi**

1. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bisa dijadikan dasar atau bahan melakukan evaluasi kinerja oleh hakim, pegawai dan tenaga honorer di Pengadilan Militer II-09 Bandung.
2. Hasil survei dapat digunakan untuk membuat program ataupun kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan masyarakat pencari keadilan di Pengadilan Militer II-09 Bandung.
3. Survei indeks kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik satu tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Militer II-09 Bandung.

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

# LAMPIRAN

**Lampiran 1. Kuisoner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
**PENGADILAN MILITER II-09 BANDUNG**  
JALAN SOEKARNO-HATTA NO.745 TELP/FAX (022) 7335265, 7335266  
BANDUNG 40265  
email : bandung@dilmil.org; website : www.dilmil-bandung.go.id

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PENGADILAN MILITER II-09 BANDUNG**

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan  
Pengadilan Militer II-09 Bandung

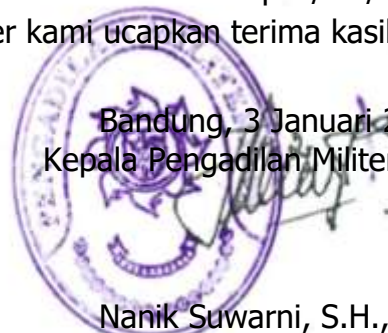
Dengan hormat,

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

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Militer II-09 Bandung, untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuisoner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

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

Bandung, 3 Januari 2020  
Kepala Pengadilan Militer II-09



Nanik Suwarni, S.H., M.H.  
Kolonel Chk (K) NRP 548707





3. Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Militer II-09 Bandung ?

Jawaban :

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

4. Menurut Bpk/Ibu/Sdr. bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Militer II-09 Bandung ?

Jawaban :

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

5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr. dengan hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima, sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Militer II-09 Bandung ?

Jawaban :

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

6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr. tentang kemampuan petugas/pegawai Pengadilan Militer II-09 Bandung dalam memberikan pelayanan ?

Jawaban :

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

7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr. tentang kesopanan dan keramahan petugas/pegawai Pengadilan Militer II-09 Bandung dalam memberikan pelayanan ?

Jawaban :

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

8. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di Pengadilan Militer II-09 Bandung dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan ?

Jawaban :

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

9. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Pengadilan Militer II-09 Bandung ?

Jawaban :

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

Dimohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan saran untuk peningkatan kualitas pelayanan di Pengadilan Militer II-09 Bandung.

**SARAN :**

---

---

---

---

---

## Lampiran 2. Hasil Analisa Data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Nomor Reponden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	3	4	3	4
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	3	4	4	3	4	4	4
9	4	4	3	3	4	3	4	3	4
10	4	4	4	4	4	3	3	4	3
11	3	4	3	4	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	3	3	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	3	3	4	3	4	4	3	3	3
16	3	3	4	3	3	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	2	3	4	4	4	4	4
21	2	4	2	1	4	4	4	3	3
22	3	4	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	2	2	3	3	4	3	3
28	2	2	2	2	2	3	2	2	2
29	3	4	3	3	3	4	4	4	3
30	3	4	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	3	3	4	4	4	4	1
32	4	4	3	3	4	3	2	2	2
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	0	4	4	4
35	4	4	4	4	4	0	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TRIWULAN I**

Nomor Reponden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
N									
37	4	4	3	4	3	4	4	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	3	4	3	4
41	3	3	2	2	2	2	4	2	3
42	4	4	4	3	2	3	3	2	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	4	3	2	3	3	4	3	4
45	3	4	4	3	4	4	4	4	4
46	3	4	4	2	3	3	4	2	4
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	3	3	4	4	4	4
50	3	3	4	3	3	3	4	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	2	3	2	2	3	3	3	3	2
53	4	3	3	4	3	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	3	3	3
56	3	3	3	3	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	3	3	3	4	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	3	3	3	3	4	4	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	3	4	3	3	3	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	3	3	3	3	3	3	4	4
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TRIWULAN I**

Nomor Reponden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
N	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	4	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	3	3	3	4	3	3	3
90	4	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	3	3	4	3	3	3	3	3
92	4	3	3	4	3	4	3	3	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	4	3	4	4	3	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	4	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TRIWULAN I**

Nomor Reponden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
N	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	2	2	2	3	2	2	2	2	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	2	2	4	3	2	3	2	3
125	2	3	2	4	3	2	4	3	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4

## SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TRIWULAN I

Keterangan :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
<b>U1</b>	Persyaratan	3,56
<b>U2</b>	Prosedur	3,54
<b>U3</b>	Waktu Pelayanan	3,43
<b>U4</b>	Biaya/Tarif	3,52
<b>U5</b>	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49
<b>U6</b>	Kompetensi Pelaksana	3,43
<b>U7</b>	Perilaku Pelaksana	3,54
<b>U8</b>	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,43
<b>U9</b>	Sarana dan Prasarana	3,49

Nilai NRR tertimbang = **3,14**

IKM Unit Pelayanan = **78,60 ("BAIK")**

**Mutu Pelayanan :**

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



**Lampiran 3. Susunan Tim Survei**

- KETUA : Kolonel Chk (K) Nanik Suwarni, S.H., M.H. (Kepala Pengadilan Militer II-09 Bandung)
- WAKIL KETUA : Mayor Chk Dedi Wigandi, S.Sos., S.H. (Panitera)
- SEKRETARIS : Kapten Chk Supriyadi, S.H. (Sekretaris)
- ANGGOTA : 1. ASN Wina Noviani Fatimah, S.T. (Kasubag Perencanaan, TI dan Pelaporan)
2. Serma Yayat Sudrajat, S.H. (Staf Subag Perencanaan, TI dan Pelaporan)
3. Serka Zulfahmy, S.H. (Staf Panmud Pidana)