



# LAPORAN

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGAR PelayANAN Publik  
PADA PENGADILAN MILITER II-09 BANDUNG  
TRIWULAN III TAHUN 2020**



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

## 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, Oktober 2020

Kepala Pengadilan Militer II-09

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

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Dan Saran .....	2
C. Rencana Kerja Dan Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
E. Tujuan .....	3
F. Sasaran .....	3
G. Prinsip .....	3
H. Ruang Lingkup .....	4
I. Unsur SKM meliputi : .....	4
J. Manfaat .....	5
K. Pengertian Umum.....	6
BAB II METODE SURVEI .....	8
A. Jenis Data .....	8
B. Teknik Pengumpulan Data .....	8
BAB III PROFIL RESPONDEN .....	11
A. Umur.....	11
B. Jenis Kelamin .....	11
C. Pendidikan Terakhir .....	12
D. Pekerjaan .....	13
BAB IV HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA.....	14
A. Hasil Survei .....	14
B. Analisa Data .....	14
C. Hasil Survei Kualitatif.....	22
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	24
A. Kesimpulan.....	24
B. Rekomendasi .....	24
LAMPIRAN.....	25
II. DAFTAR PERTANYAAN TENTANG PELAYANAN DI PENGADILAN .....	27

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka Pengadilan Militer II-09 Bandung dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun peraturan tersebut dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan tersebut dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Laporan SKM Pengadilan Militer II-09 Bandung ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi 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 mendongkrak

peningkatan kinerja aparatur 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	1 s.d. 2 Juli 2020
2.	Pengumpulan Data /Survei IKM	Juli s.d. September 2020
3.	Pengolahan dan Penyusunan Laporan	1 Oktober 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 diikuti 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.

## **E. Tujuan**

Tujuan dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## **F. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## **G. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

## 2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

## 3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

## 4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

## 5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## 6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## H. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Laporan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

## I. Unsur SKM meliputi :

### 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 Penyelesaian 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 yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **J. Manfaat**

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;



3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pengadilan Militer II-09 Bandung;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pengadilan Militer II-09 Bandung dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **K. Pengertian Umum**

Dalam Laporan SKM ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

#### 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, kuisisioner 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.

### C. Teknik 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 :

1. Kategorisasi 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  $(4-1) \div (4) = 0,75$

2. 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

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

3. 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 245 (dua ratus empat puluh lima) 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:

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

## BAB III

### PROFIL RESPONDEN

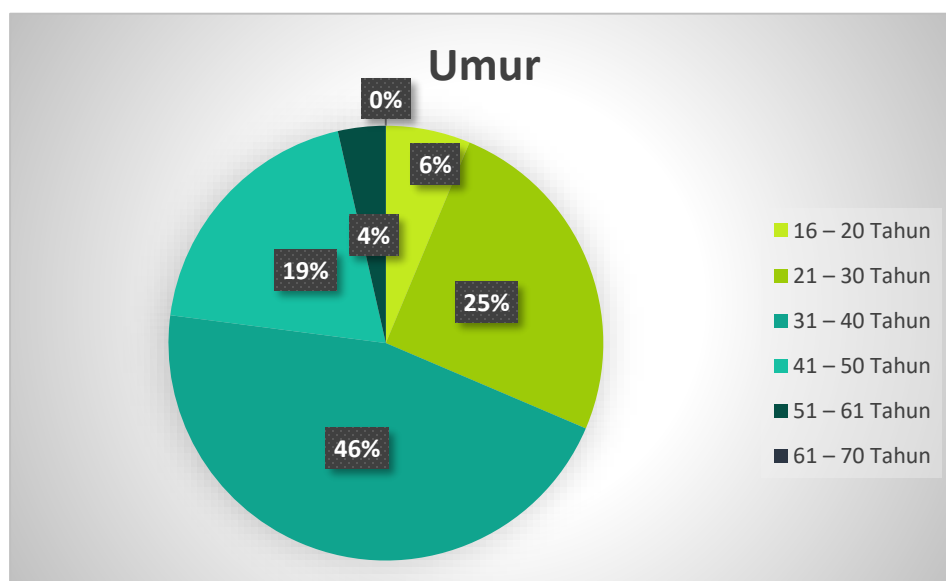
#### A. Umur

Responden menurut karakteristik umur, ditampilkan pada tabel berikut :

No.	Umur	Frekuensi	%
1.	16 – 20 Tahun	23	6,28
2.	21 – 30 Tahun	92	25,14
3.	31 – 40 Tahun	167	45,63
4.	41 – 50 Tahun	71	19,40
5.	51 – 61 Tahun	13	3,55
6.	61 – 70 Tahun	0	0,00
<b>Jumlah</b>		366	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berumur 31 – 40 tahun masing-masing 45,63%.

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



#### B. Jenis Kelamin

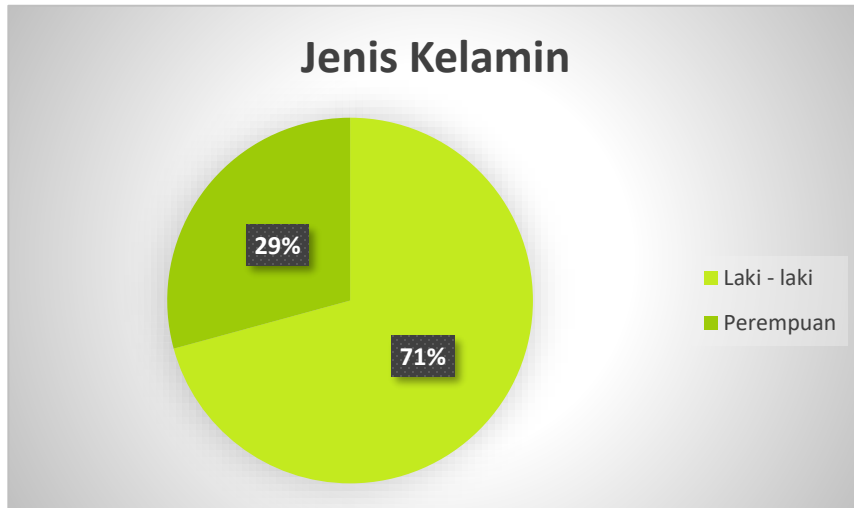
Responden menurut karakteristik jenis kelamin, ditampilkan pada tabel berikut :

:

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki - laki	259	70,77
2.	Perempuan	107	29,23
<b>Jumlah</b>		366	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 259 orang (70,77%.)

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



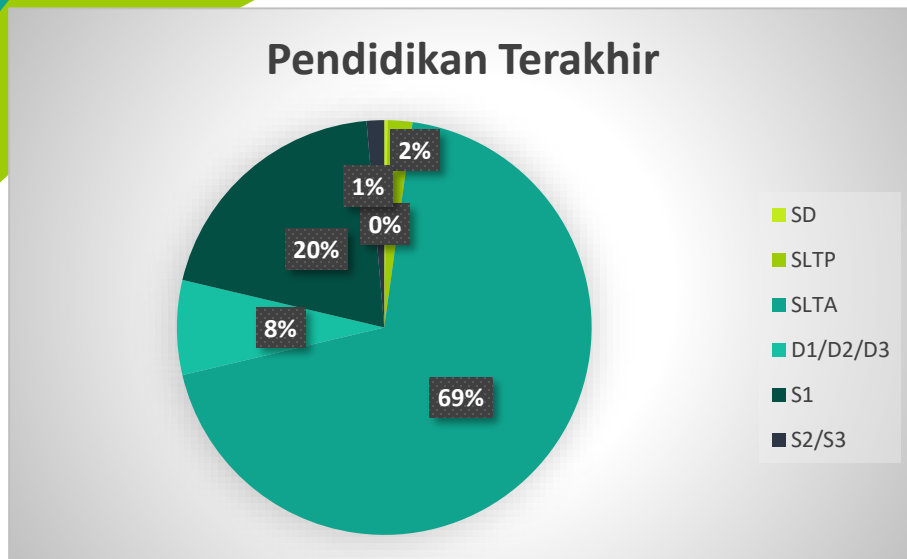
### C. Pendidikan Terakhir

Responden menurut karakteristik pendidikan terakhir, ditampilkan pada tabel berikut :

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1.	SD	1	0,27
2.	SLTP	7	1,91
2.	SLTA	253	69,13
3.	D1/D2/D3	27	7,38
4.	S1	73	19,95
5.	S2/S3	5	1,37
<b>Jumlah</b>		366	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 253 (dua ratus lima puluh tiga) orang atau sebesar 69,138%.

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



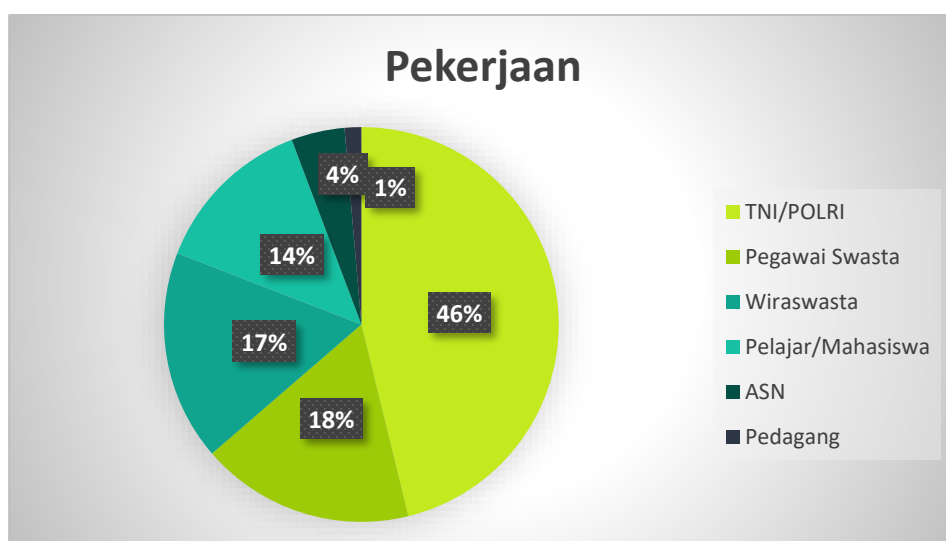
#### D. Pekerjaan

Responden menurut karakteristik pekerjaan, ditampilkan pada tabel berikut :

No.	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	TNI/POLRI	169	46,17
2	Pegawai Swasta	64	17,49
3	Wiraswasta	63	17,21
4	Pelajar/Mahasiswa	49	13,39
5	ASN	16	4,37
6	Pedagang	5	1,37
<b>Jumlah</b>		366	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini memiliki pekerjaan utama TNI/POLRI sebanyak 169 orang (46,17%).

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 366 formulir survei *online*. 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 89,99 berada pada kategori “SANGAT 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 :

No.	Ruang Lingkup	Skor Rata-rata	Kategori
1.	Persyaratan	4,00	Sangat Baik
2.	Prosedur	4,00	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	4,00	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	4,00	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	4,00	Sangat Baik
8.	Maklumat Pelayanan	4,00	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	Sangat Baik

### B. Analisa Data

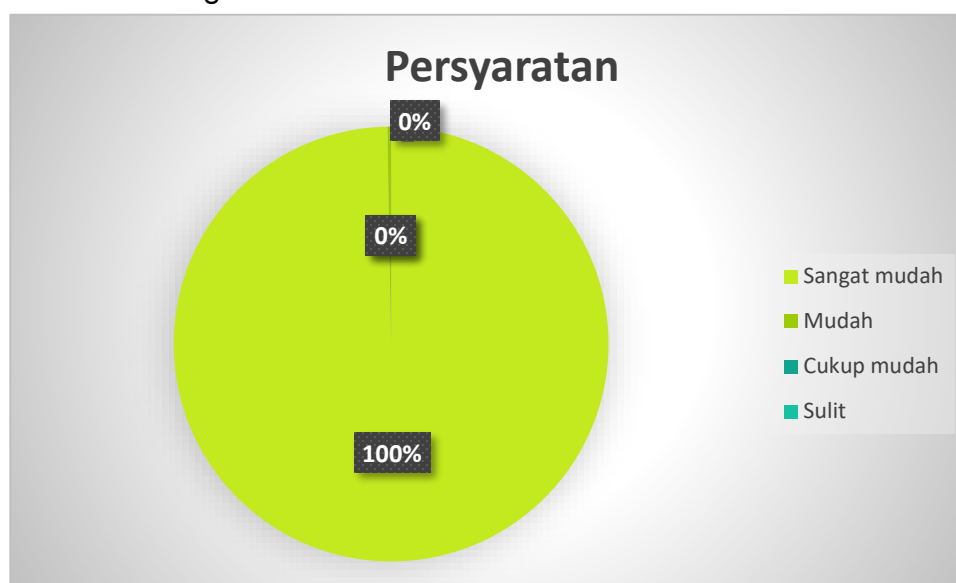
Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh survei indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan di Pengadilan Militer II-09 Bandung dalam 9 jenis ruang lingkup yang tersaji dalam analisa data berikut ini :

#### 1. Persyaratan

Hasil analisis pada jawaban dari 366 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Persyaratan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat mudah	A	4	365	99,73
2.	Mudah	B	3	1	0,27
3.	Cukup mudah	C	2	0	0,00
4.	Sulit	D	1	0	0,00
<b>Jumlah</b>				366	100,00

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



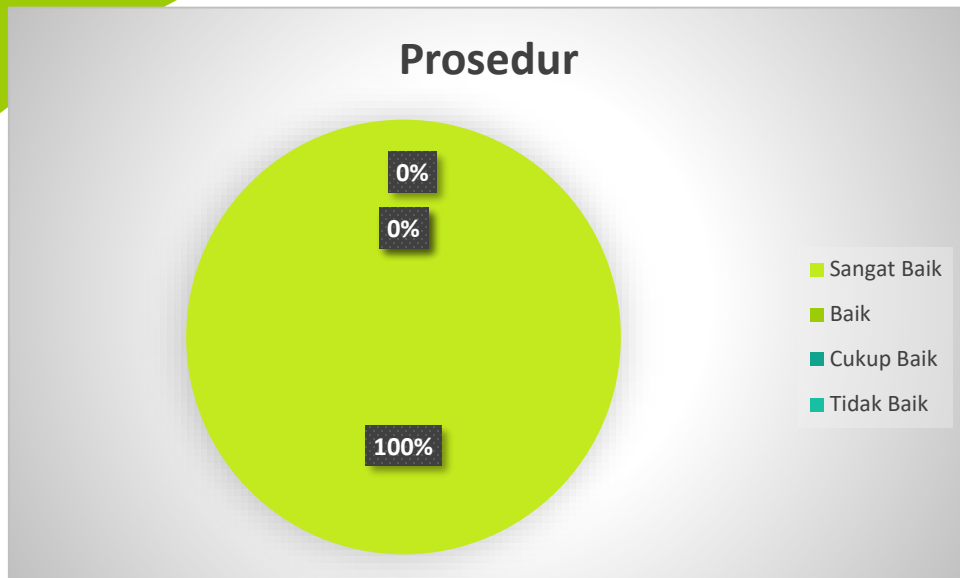
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh 99,73% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 4,00 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

## 2. Prosedur

Hasil analisis pada jawaban dari 366 Responden mengenai untuk pertanyaan ruang lingkup Prosedur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	A	4	366	100,00
2.	Baik	B	3	0	0,00
3.	Cukup Baik	C	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	D	1	0	0,00
<b>Jumlah</b>				366	100,00

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



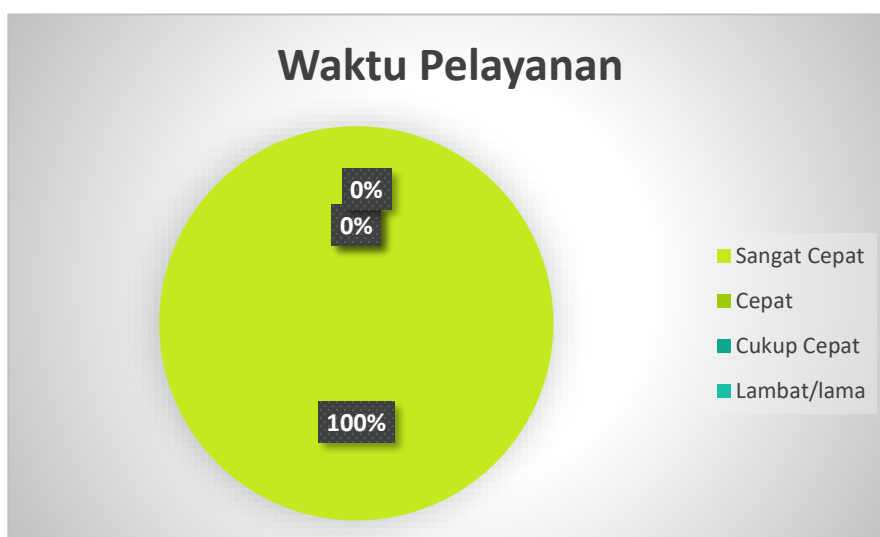
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh 100% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 4,00 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

### 3. Waktu Pelayanan

Hasil analisis pada jawaban dari 366 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup ini. Waktu Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Cepat	A	4	366	100,00
2.	Cepat	B	3	0	0,00
3.	Cukup Cepat	C	2	0	0,00
4.	Lambat/lama	D	1	0	0,00
<b>Jumlah</b>				366	100

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



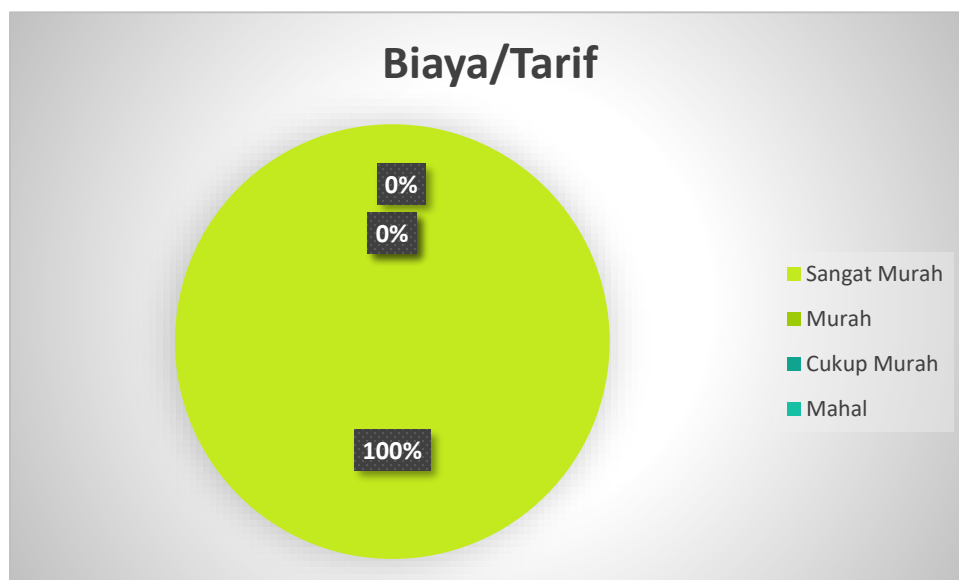
Waktu Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh 100% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 4,00 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

#### 4. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada jawaban dari 366 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup ini. Waktu Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Murah	A	4	366	100,00
2.	Murah	B	3	0	0,00
3.	Cukup Murah	C	2	0	0,00
4.	Mahal	D	1	0	0,00
<b>Jumlah</b>				366	100

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



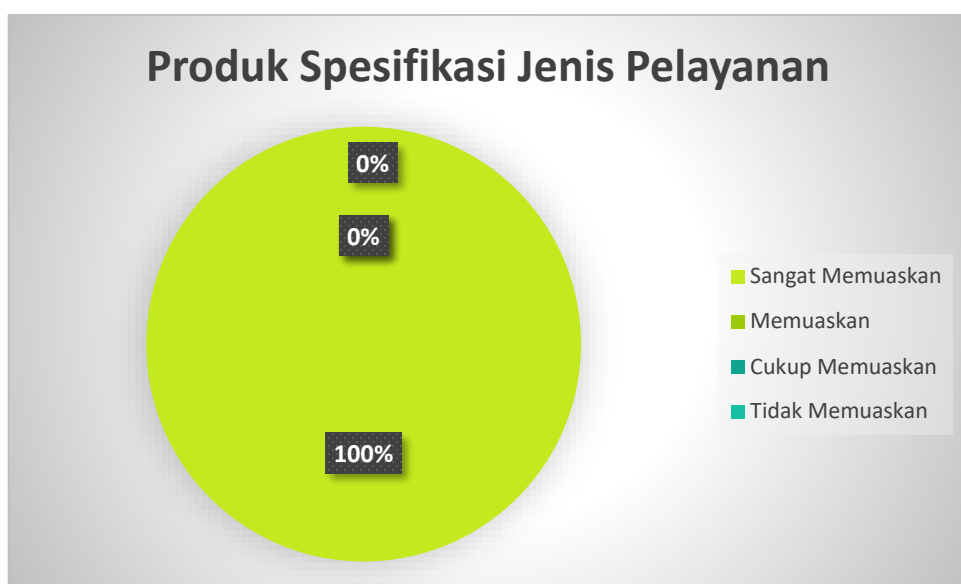
Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 100% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 4,00 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis pada jawaban dari 366 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	366	100,00
2.	Memuaskan	B	3	0	0,00
3.	Cukup Memuaskan	C	2	0	0,00
4.	Tidak Memuaskan	D	1	0	0,00
<b>Jumlah</b>				366	100

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



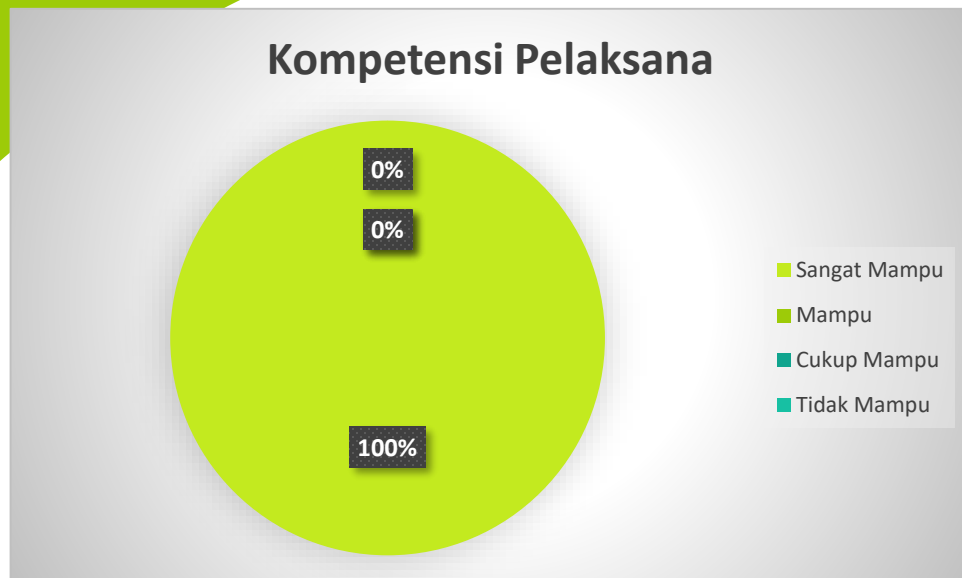
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh 100% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 4,00 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 366 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Kompetensi Pelaksana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Mampu	A	4	366	100,00
2.	Mampu	B	3	0	0,00
3.	Cukup Mampu	C	2	0	0,00
4.	Tidak Mampu	D	1	0	0,00
<b>Jumlah</b>				366	100

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



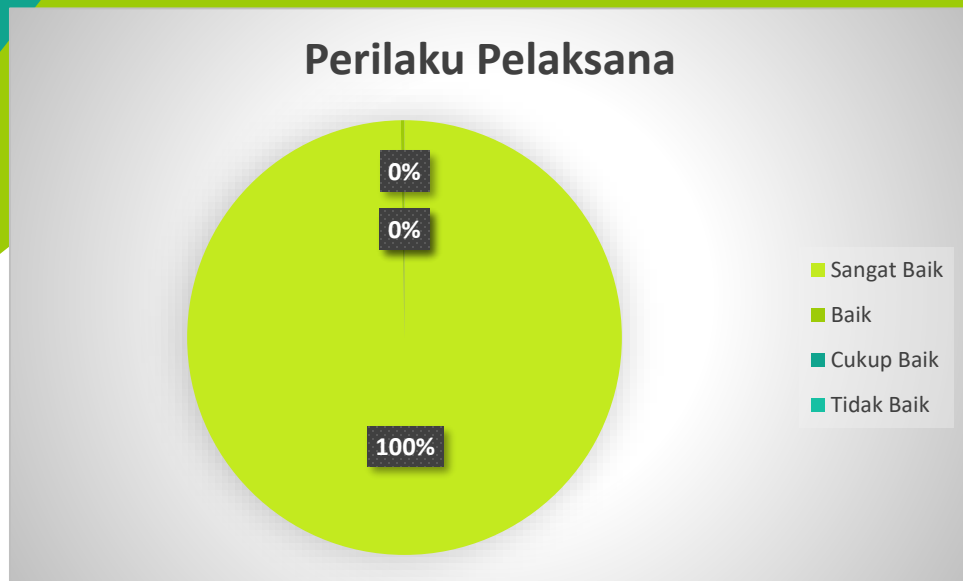
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 100% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 4,00 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 366 Responden untuk pertanyaan mengenai lingkup Perilaku Pelaksana dapat dilihat pada tabel ruang berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	A	4	365	99,73
2.	Baik	B	3	1	0,27
3.	Cukup Baik	C	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	D	1	0	0,00
<b>Jumlah</b>				366	100

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



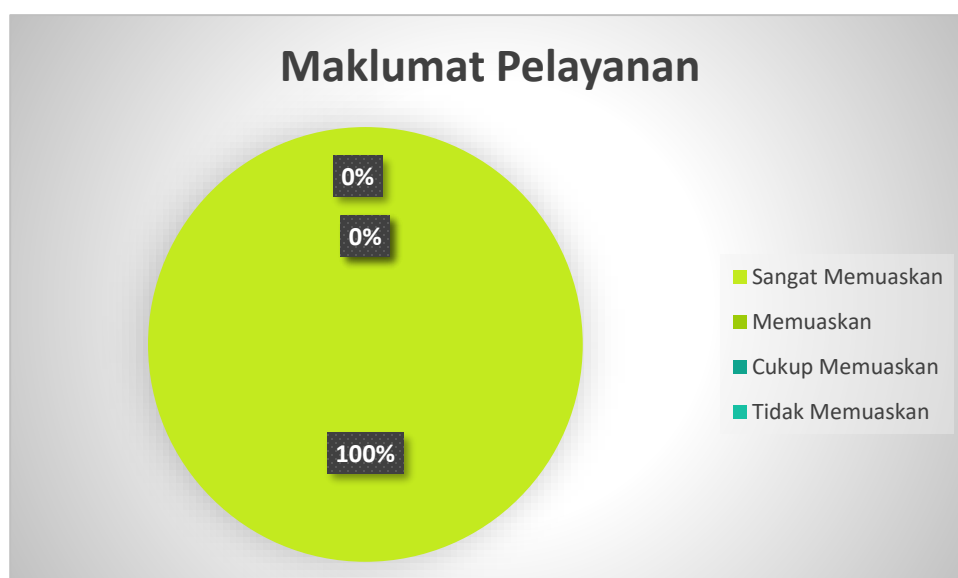
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh 100% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 4,00 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

#### 8. Maklumat Pelayan

Hasil analisis pada jawaban dari 245 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Maklumat Pelayan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Memuaskan	A	4	366	100,00
2.	Memuaskan	B	3	0	0,00
3.	Cukup Memuaskan	C	2	0	0,00
4.	Tidak Memuaskan	D	1	0	0,00
<b>Jumlah</b>				366	100

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



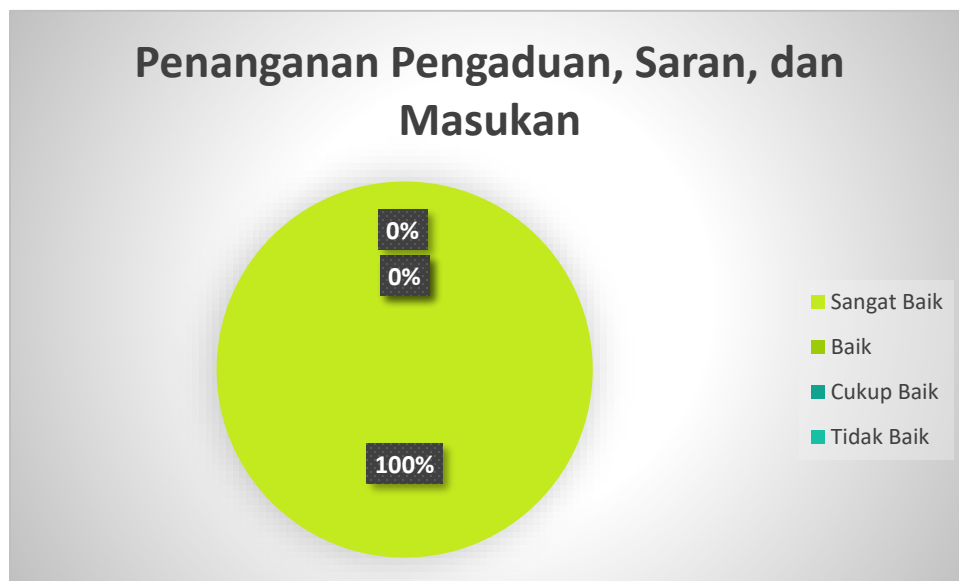
Perilaku pelaksana adalah Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 100% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 4,00 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Hasil analisis pada jawaban dari 366 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	A	4	366	100,00
2.	Baik	B	3	0	0,00
3.	Cukup Baik	C	2	0	0,00
4.	Tidak Baik	D	1	0	0,00
<b>Jumlah</b>				366	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 100% dari jumlah responden memilih jawaban B dengan rerata skor sebesar 4,00 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.



### C. 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 antara lain :

1. Pertahankan prestasi kinerjanya,tetaplah melayani Dan melindungi masyarakat.pengadilan militer bandung hebat.teruslah berjaya
2. Pelayanan sangat baik
3. Sangat puas dengan pelayanan pengadilan
4. Sangat memuaskan dalam pelayanan pengadilan
5. Pelayanan dalam memberikan informasi sangat baik
6. Pelayanan dalam pencarian informasi sangatlah baik
7. Pelayanan memberikan informasi sangat baik
8. Tertib propesional
9. Baik dsn bagus
10. Baik Dan memuaskan
11. Sangat baik
12. Baik sekali Dan dipertahankan
13. tetap propesional
14. Lebih di tingkatkan lagi ketepatan waktu sidang
15. Demi keadilan Dan utk keadilan...tolong laksanakan sesuai hukum yg berlaku. Dan prosesnya pun jangan ada permainan apapun baik uang ataupun pangkat dan jabatan.
16. Allhamdulillah sudah sangat baik dan semoga lebih baik lagi
17. Ditingkatkan lagi
18. Saya puas atas pelayanannya
19. Bagus modern
20. Modern berbasis teknologi mantap jiwa pengadilan militer
21. Modern dan canggih mantap pak tentara, lanjutkan terus perjuangan
22. Bagus dan lebih baik dari yang lain luar biasa
23. Pokoknya pelayanan memuaskan, mantap
24. Bagus sekali berbasis IT
25. Saya puas dengan pelayanannya, baik dan bagus
26. Bagus dan baik, tetap dijaga Marwah keadilannya
27. Tetap dipertahankan yg sdh ada saat INI
28. Mantap
29. semangat terus
30. tetap solid
31. semangat terus
32. tetap solid
33. Alhamdulillah, maju dan modern badan peradilan terutama Dilmil.

34. Makin canggih dan modern berbasis IT
35. Manajemen kerja yang baik dan bagus, TNI bersama rakyat kuat..mantap
36. Sudah baik semoga menjadi baik dari yang terbaik. Luar biasa semangatnya
37. Inovasi, kreatif dan bersinergitas
38. Bagus dan sudah baik, agar dipertahankan
39. Sudah bagus sekali, saya sampai takjub
40. Di tingkatkan lagi
41. Terus menjadi yang lebih baik
42. Semoga bisa terus lebih baik lagi
43. Lanjutkan
44. Menuju lebih baik mantap
45. Sukses Dan lebih baik lagi
46. Sangat baik
47. Sangat memuaskan
48. Sangat baik Dan ramah
49. Bagus luar biasa
50. Luar biasa nyaman
51. MAJU TERUS
52. Semangat terus
53. Semangat terus
54. sukses selalu dilmil bandung
55. tingkatkan
56. sukses
57. maju terus menuju yg terbaik
58. maju terus dilmil bandung
59. Dilmil II-09 Bandung Semakin Jaya
60. menuju lebih baik
61. semangat terus
62. tetap semangat
63. maju terus
64. sesuai prosedur
65. Mengutamakan keadilan rakyat kecil..tetap semangat
66. yang sudah berjalan dipertahankan,yg masih kurang ditingkatkan

## 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 89,99 dimana berada pada kategori B dengan mutu kinerja pelayanan adalah "SANGAT BAIK". Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup pada Pengadilan Militer II-09 Bandung sebagai berikut :

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



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
**PENGADILAN MILITER II-09 BANDUNG**

JL. SOEKARNO-HATTA NO.745 TELP/FAX (022) 7335265, 7335266 BANDUNG 40265  
email : bandung@dilmil.org; website : [www.dilmil-bandung.go.id](http://www.dilmil-bandung.go.id)

**SURVEI INDKES 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 kuesioner 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 kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Bandung, 3 Januari 2020

Kepala Pengadilan Militer II-09



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



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	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4

49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	4	4	4	4	4	4	4	
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	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	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	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>	1463	1464	1464	1464	1464	1464	1463	1464	1464	
<b>Nilai Per Unsur</b>	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
<b>NRR tertimbang Per Unsur</b>	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	<b>3,60</b>

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	4,00
<b>U2</b>	Prosedur	4,00
<b>U3</b>	Waktu Pelayanan	4,00
<b>U4</b>	Biaya/Tarif	4,00
<b>U5</b>	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00
<b>U6</b>	Kompetensi Pelaksana	4,00
<b>U7</b>	Perilaku Pelaksana	4,00
<b>U8</b>	Maklumat pelayanan	4,00
<b>U9</b>	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4,00

Nilai NRR tertimbang = **3,60**

IKM Unit Pelayanan = **89,99 ("SANGAT 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** : Letkol Sus M. Idris, S.H. (Wakil Kepala Pengadilan Militer II-09 Bandung)
- SEKRETARIS** : 1. Mayor Chk Handoko, S.H., M.H. (Sekretaris)  
2. Mayor Chk Dedi Wigandi, S.Sos., S.H. (Panitera)
- ANGGOTA** : 1. ASN Wina Noviani Fatimah, S.T. (Kasubag Perencanaan, TI dan Pelaporan)  
2. Serka Wawan Setiawan (Pengelola Sistem dan Jaringan Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan)  
3. Serka Zulfahmy, S.H. (Pengelola Perkara Panmud Pidana)