



LAPORAN

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASAYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
PADA PENGADILAN MILITER II-09 BANDUNG
TRIWULAN II TAHUN 2021**



(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 survei 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, 1 Juli 2021
PLT. Kepala Pengadilan Militer II-09 Bandung

M. Idris, S.H.
Letkol Sus NRP 524413

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| BAB I..... | 1 |
| 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..... | 4 |
| H. Ruang Lingkup..... | 4 |
| I. Unsur SKM meliputi :..... | 5 |
| J. Manfaat..... | 6 |
| K. Pengertian Umum..... | 6 |
| BAB II METODE SURVEI..... | 8 |
| A. Jenis Data..... | 8 |
| B. Teknik Pengumpulan Data..... | 8 |
| BAB III..... | 12 |
| PROFIL RESPONDEN..... | 12 |
| A. Umur..... | 12 |
| B. Jenis Kelamin..... | 12 |
| C. Pendidikan Terakhir..... | 13 |
| D. Pekerjaan..... | 14 |
| BAB IV..... | 15 |
| HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA..... | 15 |
| A. Hasil Survei..... | 15 |
| B. Analisa Data..... | 15 |
| C. Hasil Survei Kualitatif..... | 23 |
| BAB V..... | 24 |
| KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... | 24 |
| A. Kesimpulan..... | 24 |
| B. Rekomendasi..... | 24 |
| LAMPIRAN..... | 26 |
| II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN..... | 28 |

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 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 April sampai dengan bulan Juni 2021. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada tabel berikut :

| No. | Kegiatan | Pelaksanaan |
|-----|-----------------------------------|----------------------|
| 1. | Persiapan | 1 s.d. 30 Juni 2021 |
| 2. | Pengumpulan Data /Survei IKM | April s.d. Juni 2021 |
| 3. | Pengolahan dan Penyusunan Laporan | 30 Juni 2021 |

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) 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, surveior 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. **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).

9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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 survei 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 :

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1 | 1,00 – 1,75 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 1,76 – 2,50 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 2,51 – 3,25 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,26 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat 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. | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |
| 2. | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 3. | 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| 4. | 25,00 – 64,99 | 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 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Skor | Mutu | Kinerja Pelayanan |
|-----------------------|-----------------------|-------------------|-------------|--------------------------|
| 2 | 2,51 – 3,25 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 3 | 1,76 – 2,50 | 65,00 – 76,60 | C | Cukup Baik |
| 4 | 1,00 – 1,75 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |

Data kuesioner yang berasal dari sebanyak 704 (Tujuh Ratus Empat) responden diolah dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 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 :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

BAB III

PROFIL RESPONDEN

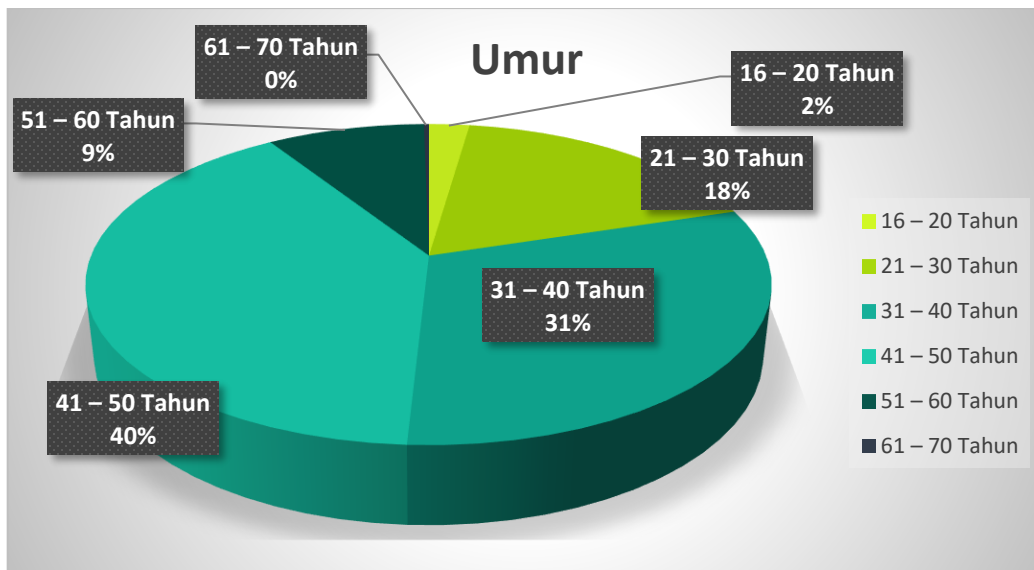
A. Umur

Responden menurut karakteristik umur, ditampilkan pada tabel berikut :

| No. | Umur | Frekuensi | % |
|---------------|---------------|------------|------------|
| 1. | 16 – 20 Tahun | 8 | 2,27 |
| 2. | 21 – 30 Tahun | 63 | 17,90 |
| 3. | 31 – 40 Tahun | 108 | 30,68 |
| 4. | 41 – 50 Tahun | 141 | 40,06 |
| 5. | 51 – 60 Tahun | 31 | 8,81 |
| 6. | 61 – 70 Tahun | 1 | 0,28 |
| Jumlah | | 352 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berumur 41 – 50 tahun masing-masing 40,06%.

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



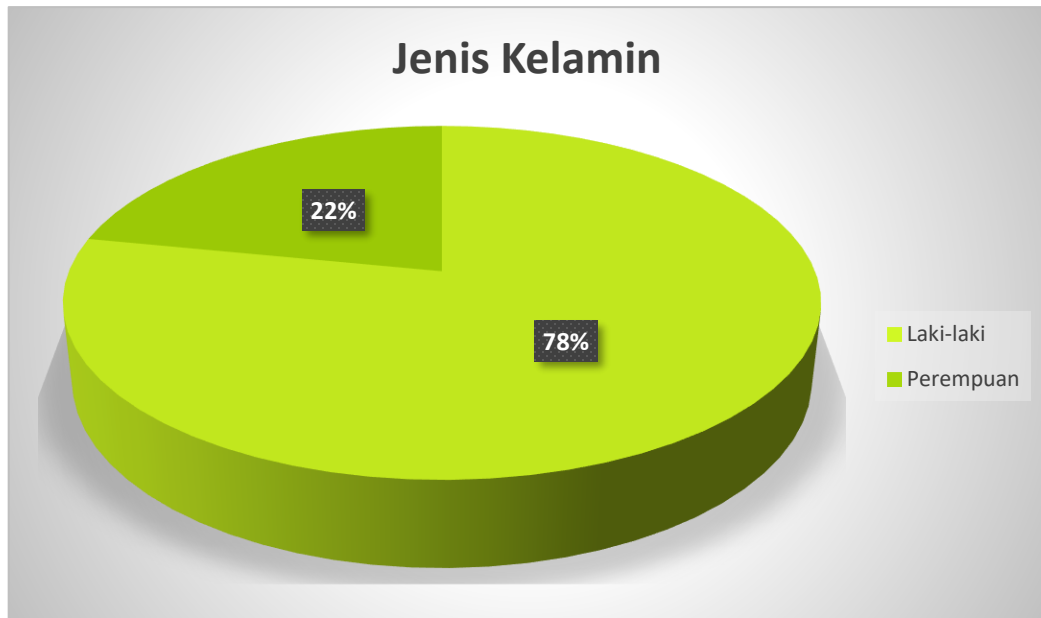
B. Jenis Kelamin

Responden menurut karakteristik jenis kelamin, ditampilkan pada tabel berikut :

| No. | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
|---------------|---------------|------------|------------|
| 1. | Laki-Laki | 275 | 78,13 |
| 2. | Perempuan | 77 | 21,88 |
| Jumlah | | 352 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 275 orang (78,13%.)

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 | Total | % |
|---------------|---------------------|------------|------------|
| 1. | SD | 3 | 0,85 |
| 2. | SMP | 4 | 1,14 |
| 2. | SMA | 209 | 59,38 |
| 3. | D1/D2/D3 | 4 | 1,14 |
| 4. | S1 | 118 | 33,52 |
| 5. | S2 | 14 | 3,98 |
| 6. | S3 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 352 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berpendidikan terakhir SMA sebanyak 209 (dua ratus satu) orang atau sebesar 59,38%.

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 | Total | % |
|---------------|-----------|------------|------------|
| 1 | TNI | 19 | 5,40 |
| 2 | Swasta | 245 | 69,60 |
| 3 | Wirausaha | 0 | 0,00 |
| 4 | PNS | 69 | 19,60 |
| 5 | POLRI | 13 | 3,69 |
| 6 | Lainnya | 6 | 1,70 |
| Jumlah | | 352 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini memiliki pekerjaan utama TNI sebanyak 245 orang (69,60%).

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 704 formulir survei *online*. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Militer II-09 Bandung dan hasil analisis data yang telah dilakukan (Lampiran 2) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Militer II-09 Bandung sebesar 99,00 berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval 88,31 – 100).

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 | 3,99 | Sangat Baik |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 4,00 | Sangat Baik |
| 3. | Waktu Penyelesaian | 3,99 | Sangat Baik |
| 4. | Biaya/Tarif | 4,00 | Sangat Baik |
| 5. | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 4,00 | Sangat Baik |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | 3,99 | Sangat Baik |
| 7. | Perilaku Pelaksana | 3,99 | Sangat Baik |
| 8. | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | 4,00 | Sangat Baik |
| 9. | Sarana dan Prasarana | 3,99 | 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 352 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Persyaratan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

| No. | Jawaban | Mutu | Skor | Frekuensi | % |
|--------|---------------|------|------|-----------|-------|
| 1. | Sangat sesuai | A | 4 | 350 | 99,43 |
| 2. | Sesuai | B | 3 | 2 | 0,57 |
| 3. | Kurang Sesuai | C | 2 | 0 | 0,00 |
| 4. | Tidak Sesuai | D | 1 | 0 | 0,00 |
| Jumlah | | | | 352 | 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 99,43% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 3,99 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.

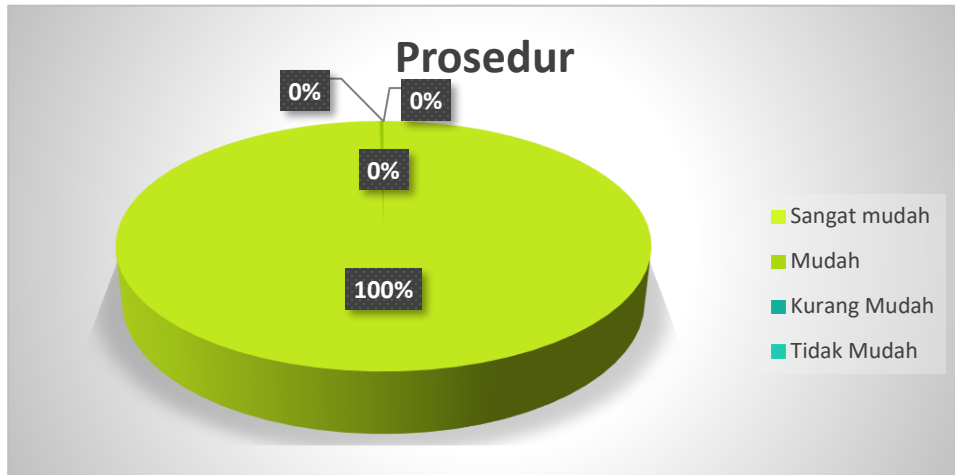
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Hasil analisis pada jawaban dari 352 Responden mengenai untuk pertanyaan ruang lingkup Prosedur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

| No. | Jawaban | Mutu | Skor | Frekuensi | % |
|-----|--------------|------|------|-----------|-------|
| 1. | Sangat Mudah | A | 4 | 351 | 99,72 |
| 2. | Mudah | B | 3 | 1 | 0,28 |

| | | | | | |
|--------|--------------|---|---|-----|------|
| 3. | Kurang Mudah | C | 2 | 0 | 0,00 |
| 4. | Tidak Mudah | D | 1 | 0 | 0,00 |
| Jumlah | | | | 339 | 100 |

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



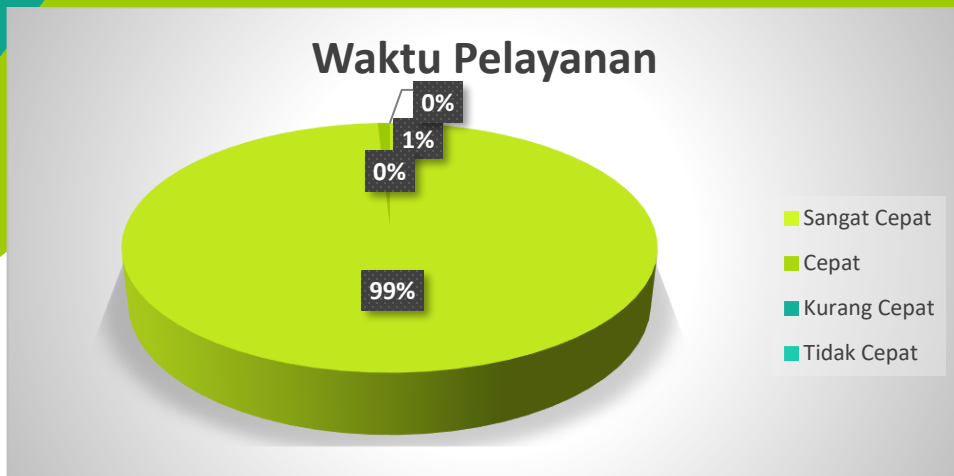
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh 99,72% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 4,00 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

3. Waktu Penyelesaian

Hasil analisis pada jawaban dari 352 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup ini. Waktu Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

| No. | Jawaban | Mutu | Skor | Frekuensi | % |
|--------|--------------|------|------|-----------|-------|
| 1. | Sangat Cepat | A | 4 | 349 | 99,15 |
| 2. | Cepat | B | 3 | 3 | 0,85 |
| 3. | Kurang Cepat | C | 2 | 0 | 0,00 |
| 4. | Tidak Cepat | D | 1 | 0 | 0,00 |
| Jumlah | | | | 339 | 100 |

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



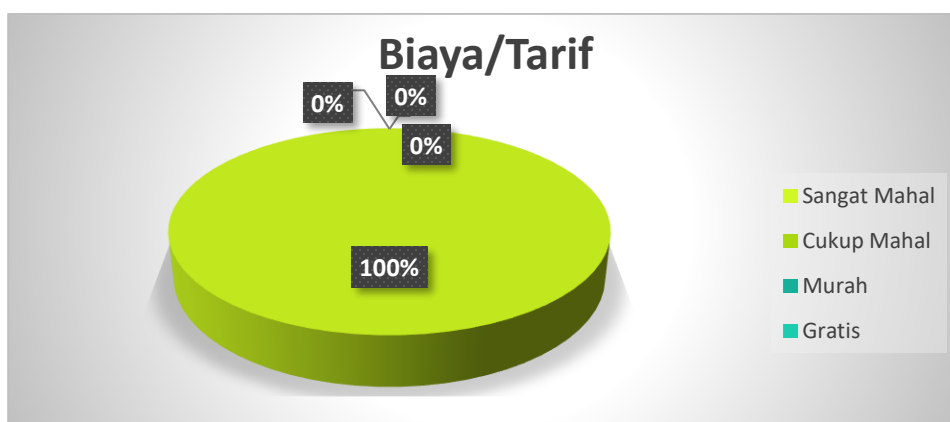
Waktu Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh 99,15% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 3,99 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

4. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada jawaban dari 352 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup ini. Waktu Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

| No. | Jawaban | Mutu | Skor | Frekuensi | % |
|--------|--------------|------|------|-----------|-----|
| 1. | Gratis | A | 4 | 352 | 100 |
| 2. | Murah | B | 3 | 0 | 0 |
| 3. | Cukup Mahal | C | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Sangat Mahal | D | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | | 339 | 100 |

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



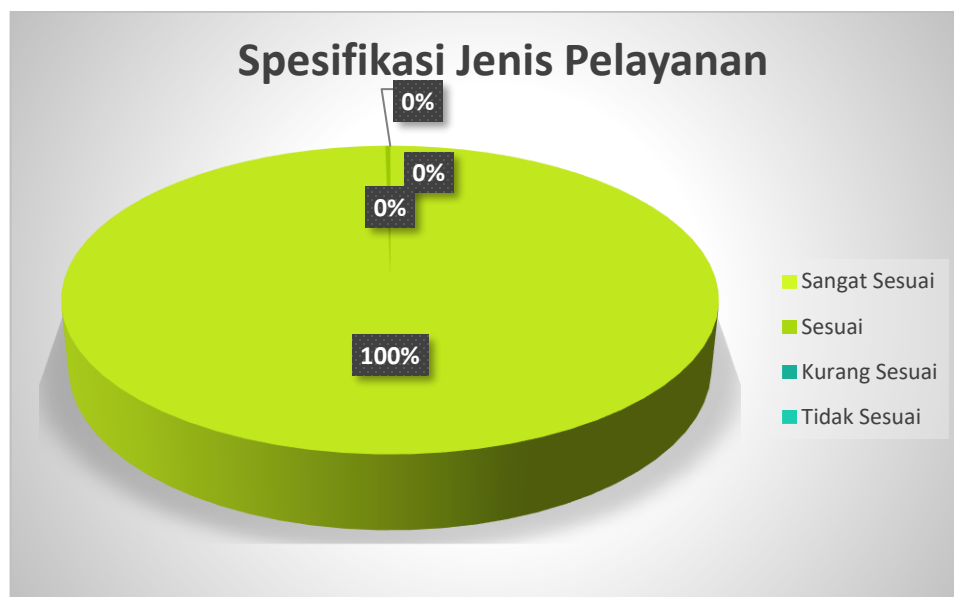
Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 100% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 4,00 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori "Sangat 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 352 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 | 351 | 99,72 |
| 2. | Memuaskan | B | 3 | 1 | 0,28 |
| 3. | Cukup Memuaskan | C | 2 | 0 | 0,00 |
| 4. | Tidak Memuaskan | D | 1 | 0 | 0,00 |
| Jumlah | | | | 352 | 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 99,72% 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 352 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Kompetensi Pelaksana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

| No. | Jawaban | Mutu | Skor | Frekuensi | % |
|--------|-----------------|------|------|-----------|-------|
| 1. | Sangat Kompeten | A | 4 | 350 | 99,43 |
| 2. | Kompeten | B | 3 | 2 | 0,57 |
| 3. | Kurang Kompeten | C | 2 | 0 | 0,00 |
| 4. | Tidak Kompeten | D | 1 | 0 | 0,00 |
| Jumlah | | | | 352 | 100 |

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



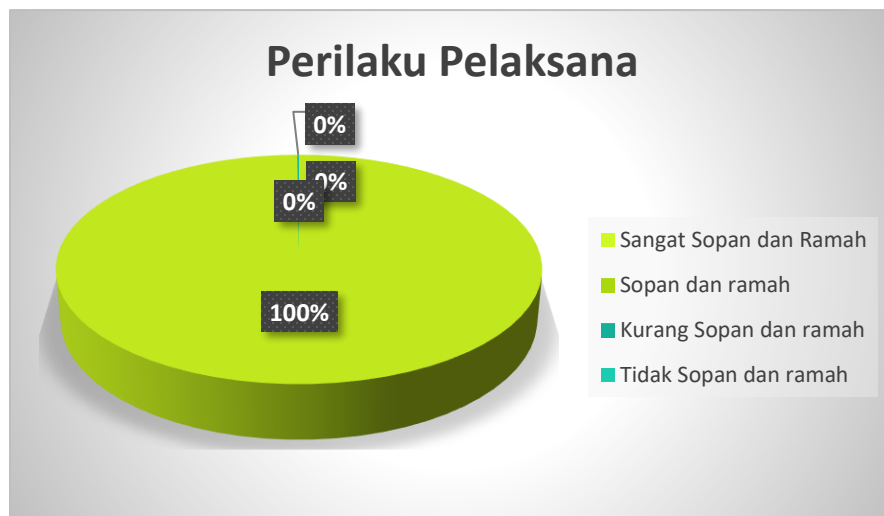
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 99,43% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 3,99 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 352 Responden untuk pertanyaan mengenai lingkup Perilaku Pelaksana dapat dilihat pada tabel ruang berikut ini :

| No. | Jawaban | Mutu | Skor | Frekuensi | % |
|--------|------------------------|------|------|-----------|-------|
| 1. | Sangat Sopan dan Ramah | A | 4 | 350 | 99,43 |
| 2. | Sopan dan ramah | B | 3 | 2 | 0,57 |
| 3. | Kurang Sopan dan ramah | C | 2 | 0 | 0,00 |
| 4. | Tidak sopan dan ramah | D | 1 | 0 | 0,00 |
| Jumlah | | | | 352 | 100 |

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



Perilaku pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh 99,43% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 3,99 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.

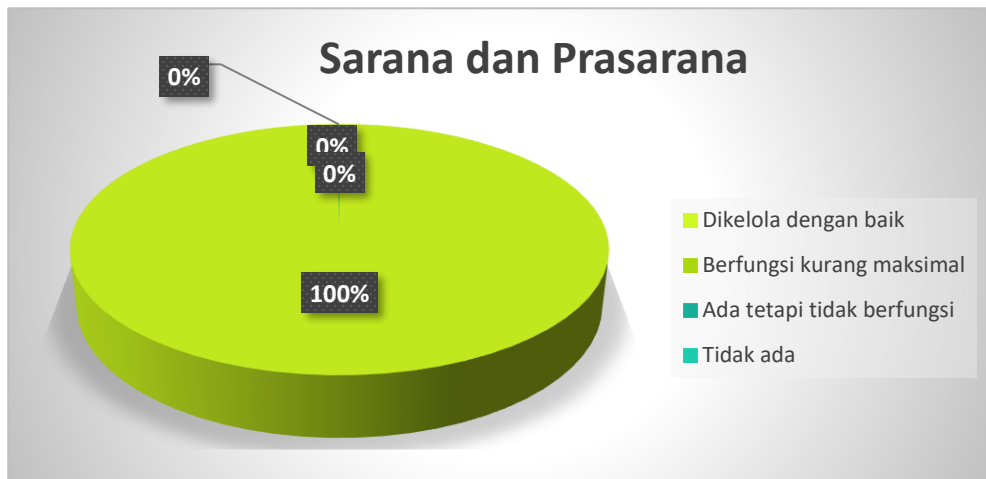
8. Sarana dan Prasarana

Hasil analisis pada jawaban dari 352 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Sarana dan Prasarana dapat dilihat pada tabel berikut ini:

| No. | Jawaban | Mutu | Skor | Frekuensi | % |
|-----|----------------------------|------|------|-----------|-------|
| 1. | Dikelola dengan baik | A | 4 | 351 | 99,72 |
| 2. | Berfungsi kurang maksimal | B | 3 | 1 | 0,28 |
| 3. | Ada tetapi tidak berfungsi | C | 2 | 0 | 0,00 |

| | | | | | |
|--------|-----------|---|---|-----|------|
| 4. | Tidak Ada | D | 1 | 0 | 0,00 |
| Jumlah | | | | 352 | 100 |

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



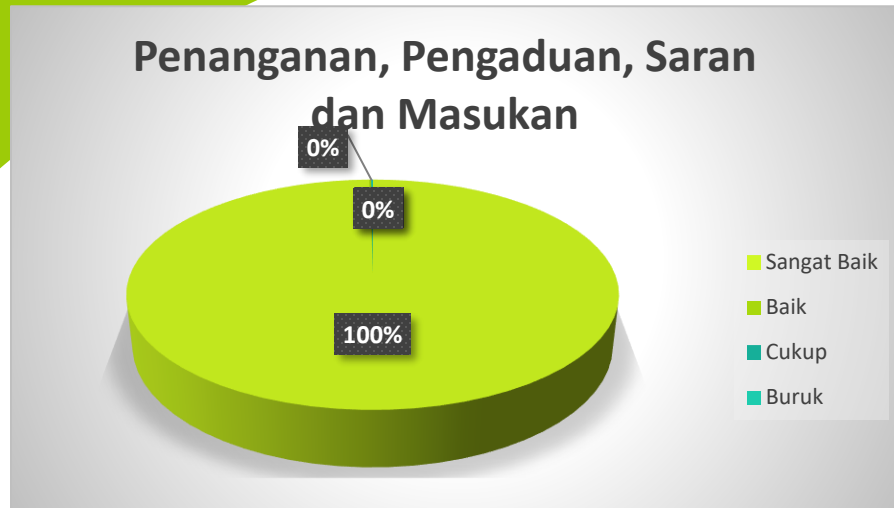
Perilaku pelaksana adalah Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 99,72% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 4,00 dimana berada pada interval skor 3,26 s.d. 4,00 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis pada jawaban dari 352 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 | 351 | 99,72 |
| 2. | Baik | B | 3 | 0 | 0,00 |
| 3. | Cukup Baik | C | 2 | 0 | 0,00 |
| 4. | Tidak Baik | D | 1 | 1 | 0,28 |
| Jumlah | | | | 352 | 100 |

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



Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh 99,72% dari jumlah responden memilih jawaban A dengan rerata skor sebesar 3,99 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 disebarakan. Saran-saran perbaikan Pengadilan antara lain .

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer II-09 Bandung sebesar 99,00 dimana berada pada kategori A 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. Sistem, Mekanisme dan Prosedur berada pada kategori SANGAT BAIK
3. Waktu Penyelesaian 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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. Kuisoneer Survei Kepuasan Masyarakat



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

**SURVEI 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, 1 Juli 2021
PLT. Kepala Pengadilan Militer II-09 Bandung

M. Jiris, S.H.
Letkol Sus NRP 524413

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PENGADILAN MILITER II-09 BANDUNG

Tanggal Survei :

Jam Survei : 08.00 – 12.00 *

13.00 – 17.00 *

I. PROFIL

Jenis Kelamin L P Usia : tahun

Pendidikan SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

| | | | |
|---|-----------------------------------|---|-----------------------------------|
| 1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | P* 1 2 3 4 | 6. Bagaimanan pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dan pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten | P* 1 2 3 4 |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Militer II-09 Bandung ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah | 1 2 3 4 | 7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah | 1 2 3 4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat | 1 2 3 4 | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik | 1 2 3 4 |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis | 1 2 3 4 | 9. Bagaimana pendapat Saudar tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik | 1 2 3 4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara | | | |

yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

1
2
3
4

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

SARAN:

Lampiran 2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

| Nomor Reponden | Nilai Per Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|----------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | N | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 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 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| Nomor Reponden | Nilai Per Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|----------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | N | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| Nomor Reponden | Nilai Per Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|----------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | N | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 123 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 132 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 135 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 136 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 137 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| Nomor Reponden | Nilai Per Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|----------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | N | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 139 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 144 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 153 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 155 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 156 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 159 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 160 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 161 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 162 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 163 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 165 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 166 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 169 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 172 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 173 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 174 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 175 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 176 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 177 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 178 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 179 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 180 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 181 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 182 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 183 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 184 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| Nomor Reponden | Nilai Per Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|----------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | N | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 185 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 186 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 187 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 188 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 189 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 190 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 191 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 192 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 193 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 194 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 195 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 196 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 197 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 198 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 199 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 200 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 201 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 202 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 203 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 204 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 205 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 206 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 207 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 208 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 209 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 210 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 211 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 212 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 213 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 214 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 215 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 216 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 217 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 218 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 219 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 220 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 221 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 222 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 223 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 224 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 225 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 226 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 227 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 228 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 229 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 230 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 231 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |

| Nomor Reponden | Nilai Per Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|----------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | N | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 232 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 233 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 234 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 235 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 236 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 237 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 238 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 239 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 240 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 241 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 242 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 243 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 244 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 245 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 246 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 247 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 248 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 249 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 250 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 251 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 252 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 253 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 254 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 255 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 256 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 257 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 258 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 259 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 260 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 261 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 262 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 263 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 264 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 265 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 266 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 267 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 268 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 269 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 270 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 271 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 272 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 273 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 274 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 275 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 276 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 277 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 278 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| Nomor Reponden | Nilai Per Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|----------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | N | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 279 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 280 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 281 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 282 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 283 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 284 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 285 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 286 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 287 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 288 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 289 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 290 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 291 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 292 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 293 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 294 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 295 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 296 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 297 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 298 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 299 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 300 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 301 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 302 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 303 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 304 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 305 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 306 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 307 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 308 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 309 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 310 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 311 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 312 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 313 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 314 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 315 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 316 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 317 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 318 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 319 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 320 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 321 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 322 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 323 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 324 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 325 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| Nomor Reponden | Nilai Per Unsur Pelayanan | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|----|
| | N | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | | U9 |
| 326 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 327 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 328 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 329 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 330 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 331 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 332 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 333 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 334 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 335 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 336 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 337 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 338 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 339 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 340 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 341 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 342 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 343 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 344 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 345 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 346 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 347 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 348 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 349 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 350 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 351 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 352 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Jumlah Nilai Per Unsur | 1406 | 1407 | 1405 | 1408 | 1407 | 1406 | 1406 | 1407 | 1405 | | |
| Nilai Per Unsur | 3,99 | 4,00 | 3,99 | 4,00 | 4,00 | 3,99 | 3,99 | 4,00 | 3,99 | | |
| NRR tertimbang Per Unsur | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 3,96 | |
| SKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 99 | |

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 |
|-----------|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,99 |
| U2 | Prosedur | 4,00 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,99 |
| U4 | Biaya/Tarif | 4,00 |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 4,00 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,99 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,99 |
| U8 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 4,00 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,99 |

Nilai NRR tertimbang = **3,96**

IKM Unit Pelayanan = **99 ("SANGAT BAIK")**

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Lampiran 3. Susunan Tim Survei

KETUA : Letkol Sus M. Idris, S.H. (Plt Kepala Pengadilan Militer II-09 Bandung)

WAKIL KETUA : Mayor Chk Handoko, S.H., M.H. (Sekretaris)

SEKRETARIS : Kapten Chk Sugiarto, S.H. (Panitera)

ANGGOTA : 1. Wina Noviani Fatimah, S.T. Penata III.d (Kasubag Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan)
2. Serka Wawan Setiawan (Pengelola Sistem dan Jaringan Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan)
3. Rajiman, A.Md. (Pengadimistrasi Register Perkara Panmud Pidana)