

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN MILITER III-MADIUN

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



**PENGADILAN MILITER III-MADIUN
JUNI 2016**

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN MILITER III-13 MADIUN**

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

Disahkan di Madiun
Pada Hari Kamis, 30 Juni 2016

Wakil Kepala,

Ketua Tim Survei,

ttd

ttd

I Gede Made Suryawan, SH., MH.
Mayor Chk NRP.636364

Tatang Sujana Krida, SH., MH.
Mayor Chk NRP.11020000960372

Kepala Pengadilan Militer III-Madiun,

ttd

Tuty Kiptiani, SH.
Letnan Kolonel Laut (KH/W) NRP.11871/P

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Militer III-13 Madiun mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Militer III-13 Madiun dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Madiun, 30 Juni 2016

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Var1Abel Pengukuran SKM.....	4
D. Teknik Analisis Data	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	6
A. Umur	6
B. Jenis Kelamin	6
C. Pendidikan Terakhir.....	7
D. Pekerjaan Utama.....	7
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	9
A. Persyaratan.....	10
B. Prosedur.....	10
C. Waktu Pelayanan	11
D. Biaya/Tarif	12
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	13
F. Kompetensi Pelaksana.....	14
G. Perilaku Pelaksana.....	16
H. Maklumat Pelayanan	17
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Rekomendasi	20
 RUJUKAN	 22
LAMPIRAN-LAMPIRAN	23

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan.....	5
2. Responden Menurut Karakteristik Umur	6
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	6
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	7
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	7
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Militer III-13 Madiun	9
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Persyaratan	10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Prosedur.....	11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	15
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	16
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	17

15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	18
-----	---	----

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Persyaratan	10
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Prosedur	11
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	12
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	14
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	15
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	16
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	17
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	18

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga

Pengadilan Militer III-13 Madiun memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Militer III-13 Madiun melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Militer III-13 Madiun. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Militer III-13 Madiun.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2016 di Pengadilan Militer III-13 Madiun ini dilaksanakan pada bulan Juni 2016.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Militer III-13 Madiun, 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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

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

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun, antara lain pengunjung sidang, para saksi, para pencari keadilan, satuan samping (Oditurat Militer III-13 Madiun, Detasemen Polisi Militer V/1 Madiun, Komando Daerah Militer 0803 Madiun, Satuan Polisi Militer Angkatan Udara Lanud Iswahjudi, Perwira Hukum Korem 081/Dsj Madiun dan Staf Hukum lanud Iswahjudi). Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survey kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Militer III-13 Madiun ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	< 20	0	0 %
2	20-30	24	21,8 %
3	31-40	38	34,5 %
4	41-50	31	28,1 %
5	51-60	14	12,7 %
6	61<	1	0,9 %
7	Tidak mencantumkan Usia	2	2 %
Jumlah		110	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31 tahun s/d 40 tahun sebanyak 38 orang (34,5 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	78	70,9 %
2	Perempuan	32	29,1 %
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0 %
Jumlah		110	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 78 orang (70,9 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	5	4,5 %
2	SLTP	10	9,1 %
3	SLTA	60	54,5 %
4	D3	6	5,4 %
5	S1	20	13,3 %
6	S2	2	1,8 %
7	Tidak Sekolah	0	0 %
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	7	11,4 %
Jumlah		110	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 60 orang (54,5 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	19	17,3 %
2	TNI/Polri	41	37,3 %
3	Pengacara/Advokad	1	0,9 %
4	Wirasawasta/usahawan	16	14,5 %
5	Petani/nelayan	4	3,6 %
6	Pedagang	10	9,1 %
7	Pelajar/mahasiswa	5	4,5 %
8	Notaris/Lainnya....	2	1,8 %
9	Tidak mencantumkan pekerjaan	12	11 %
Jumlah		110	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama TNI/Polri sebanyak 41 orang (37,3 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 110 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Militer III-13 Madiun dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Militer III-13 Madiun sebesar **75,88 %** berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 62,51 - 81,25).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Militer III-13 Madiun

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,255	Baik	2
2.	Prosedur	3,000	Baik	4
3.	Waktu Pelayanan	2,882	Baik	7
4.	Biaya/Tarif	3,845	Sangat Baik	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,736	Baik	8
6.	Kompetensi Pelaksana	2,709	Baik	9
7.	Perilaku Pelaksana	3,027	Baik	3
8.	Maklumat Pelayanan	2,936	Baik	5
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,927	Baik	6

A. Persyaratan

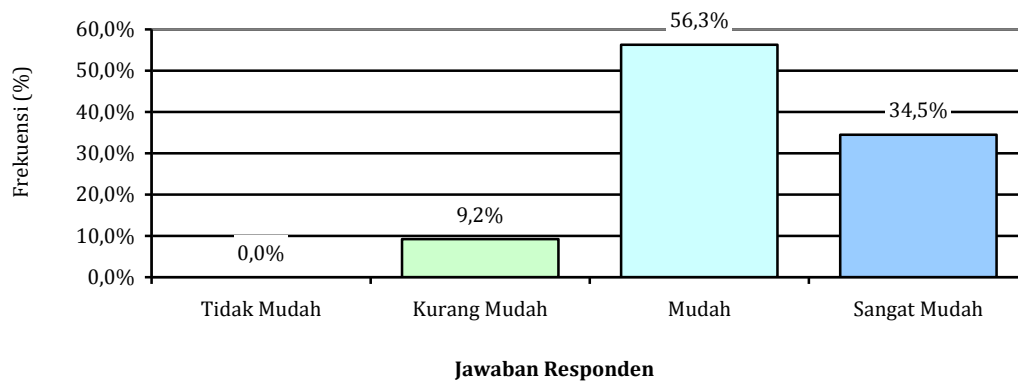
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,255 berada pada interval skor 2,51 – 3,25 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	38	34,5 %
2.	Mudah	3	62	56,3 %
3.	Kurang Mudah	2	10	9,2 %
4.	Tidak Mudah	1	0	0 %
Jumlah			110	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,000 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan

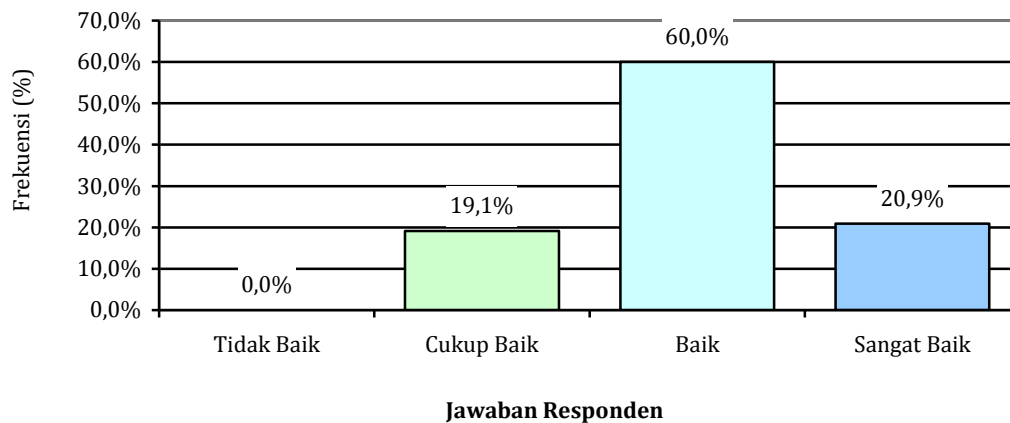
masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	23	20,9 %
2.	Baik	3	66	60 %
3.	Cukup Baik	2	21	19,1 %
4.	Tidak Baik	1	0	0 %
Jumlah			110	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

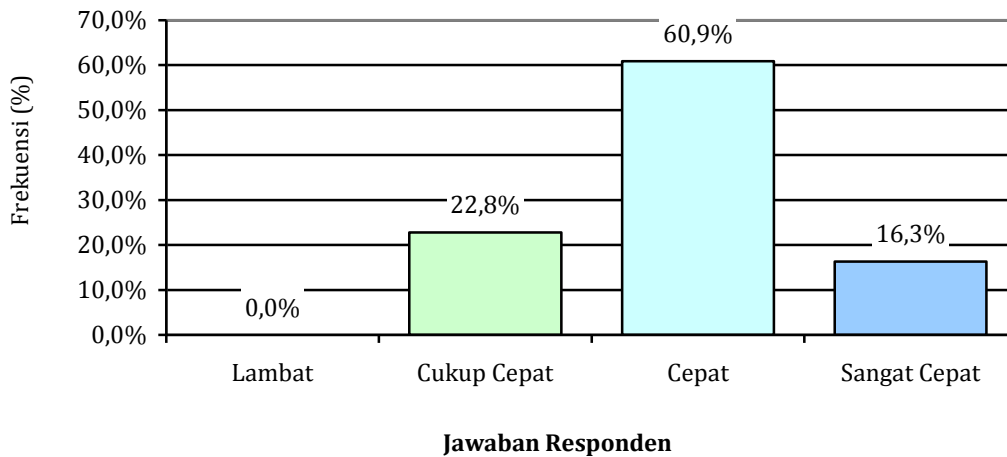
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,882 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	18	16,3 %
2.	Cepat	3	67	60,9 %
3.	Cukup Cepat	2	25	22,8 %
4.	Lambat	1	0	0 %
Jumlah			110	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

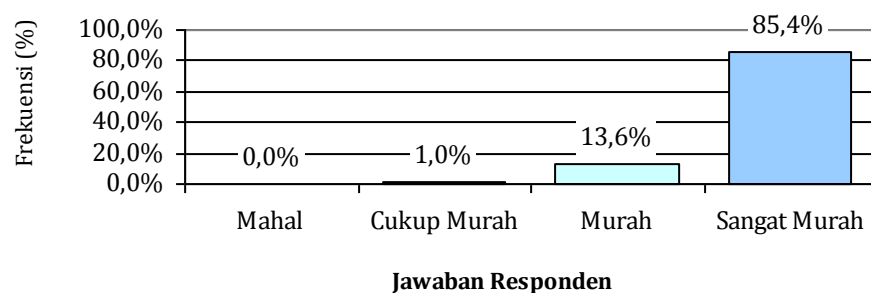
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,845 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Murah	4	94	85,4 %
2.	Murah	3	15	13,6 %
3.	Cukup Murah	2	1	1 %
4.	Mahal	1	0	0 %
Jumlah			110	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

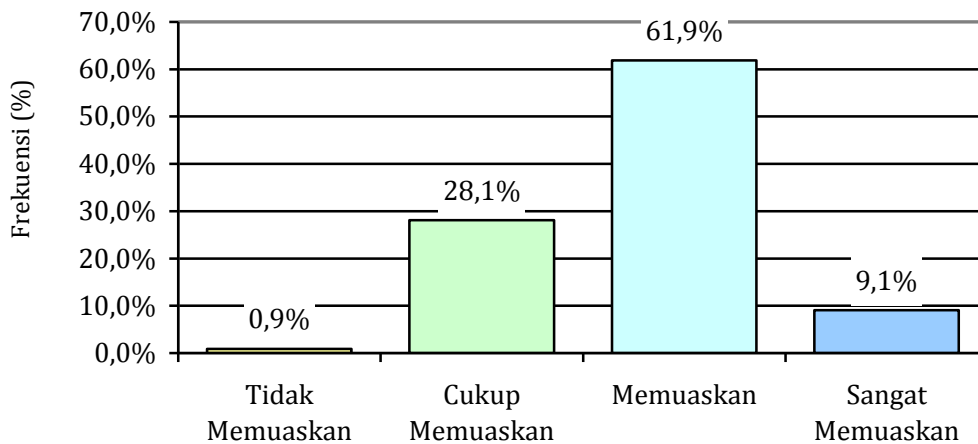
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,736 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori **“BAIK”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	10	9,1 %
2.	Memuaskan	3	68	61,9 %
3.	Cukup Memuaskan	2	31	28,1 %
4.	Tidak Memuaskan	1	1	0,9 %
Jumlah			110	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

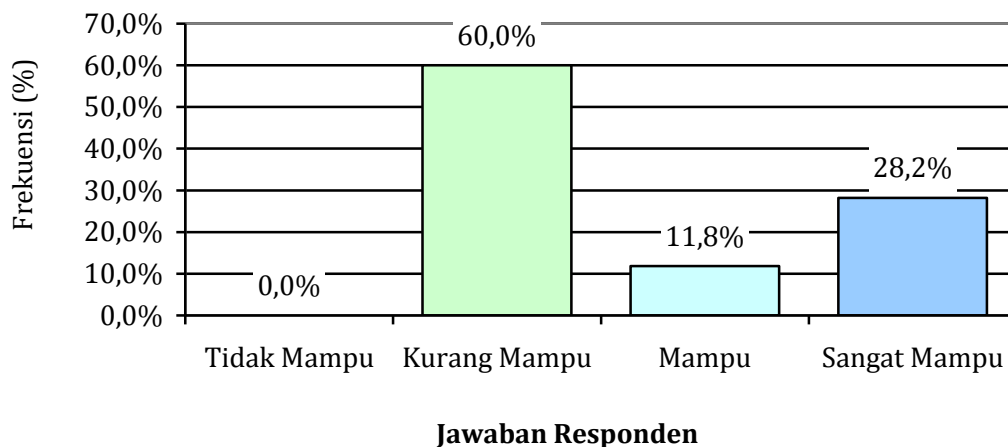
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,709 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mampu	4	31	28,2 %
2.	Mampu	3	13	11,8 %
3.	Kurang Mampu	2	66	60 %
4.	Tidak Mampu	1	0	0 %
		Jumlah	110	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

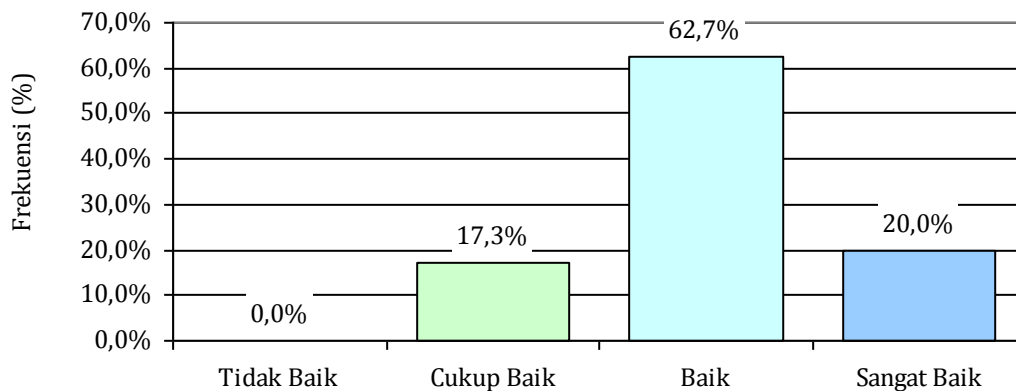
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,027 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	22	20 %
2.	Baik	3	69	62,7 %
3.	Cukup Baik	2	19	17,3 %
4.	Tidak Baik	1	0	0 %
Jumlah			110	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayanan

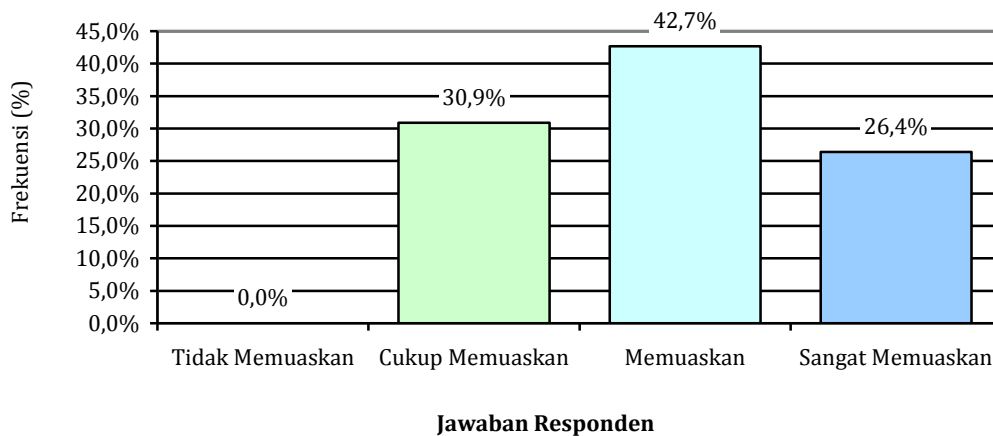
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,936 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “**BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Memuaskan	4	29	26,4 %
2.	Memuaskan	3	47	42,7 %
3.	Cukup Memuaskan	2	34	30,9 %
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0 %
Jumlah			110	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

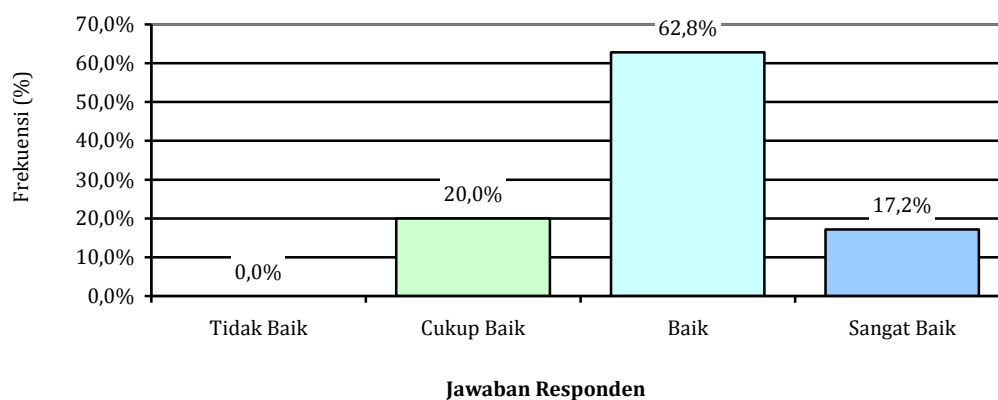
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,927 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	19	17,2 %
2.	Baik	3	69	62,8 %
3.	Cukup Baik	2	22	20 %
4.	Tidak Baik	1	0	0 %
Jumlah			110	100 %

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan / kritik pada Pengadilan Militer III-13 Madiun , yang diusulkan responden, antara lain :

1. Ruang Saksi kurang dingin. Nomor kuesioner (2,7).
2. Pelayanan dipertahankan dan ditingkatkan. Nomor kuesioner (9,15,94,95,96,97, 98,101,102).
3. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Dilmil III-13 Madiun agar lebih inovatif dalam pelayanan publik. Nomor kuesioner (26,68,69,80,81,82,83,84,85,86).
4. Persyaratan administrasi dipermudah. Nomor kuesioner (31,99).
5. Lebih memperhatikan kesejahteraan honorer. Nomor kuesioner (32).
6. Proses pelayanan dipercepat. Nomor kuesioner (33,100).
7. Anggaran didukung untuk kelancaran tugas. Nomor kuesioner (34,35).
8. Perbaikan gaji dan tunjangan pegawai. Nomor kuesioner (36,37).
9. Pelayanan ditingkatkan agar bisa dijadikan percontohan. Nomor kuesioner (38,44,45).
10. Sudah baik. Nomor kuesioner (39,43,88).
11. Kualitas pelayanan ditingkatkan. Nomor kuesioner (55,56,57,63,64,65,67,70,72).
12. Disediakan tempat merokok. Nomor kuesioner (62).
13. Penanganan pengaduan ditingkatkan. Nomor kuesioner (71).
14. Disediakan kursi roda. Nomor kuesioner (76).
15. Cukup memuaskan. Nomor kuesioner (90).
16. Sarana informasi lebih ditingkatkan. Nomor kuesioner (91).
17. Penunjuk arah masuk Mahmil diperjelas. Nomor kuesioner (103).
18. Kantin disediakan. Nomor kuesioner (104).
19. Tingkatkan kualitas dalam bekerja agar jadi lebih baik. Nomor kuesioner (105,106,107,108,109).
20. Sikap petugas Dilmil dalam memberikan pelayanan supaya diperbaiki. Nomor kuesioner (110).

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

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer III-13 Madiun sebesar **75,88** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun berada pada kategori BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Militer berada pada kategori BAIK
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun pada kategori BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun pada kategori BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun pada kategori Baik
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun pada kategori BAIK
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun pada kategori BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Militer III-13 Madiun pada kategori BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer III-13 Madiun , berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "**Biaya/tarif**" disusul ruang lingkup "**Persyaratan**", "**Perilaku Pelaksana**", dan "**Prosedur**".

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Militer III-13 Madiun diperoleh hasil yaitu pada ruang lingkup, **Maklumat Pelayanan**, **Penanganan pengaduan saran dan masukan**, dan **Waktu Pelayanan**, sehingga pada ruang lingkup tersebut diupayakan ditingkatkan.

Ruang lingkup yang lain, seperti: **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dan **Kompetensi Pelaksana** juga perlu ditingkatkan karena ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik, namun penilaiannya di posisi terendah.

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

1. Untuk Bagian Kepaniteraan :
 - Penyelesaian perkara tepat waktu.
 - Tepat waktu persidangan.
 - Petugas lebih ramah
2. Untuk Bagian Kesekretariatan :
 - a. Bagian Umum dan keuangan :
 - Perbaiki layanan meja informasi.
 - Ruang tunggu yang representatif dan nyaman.
 - Penambahan fasilitas difabel.
 - b. Perencanaan, IT dan Pelaporan :
 - Perencanaan fasilitas layanan lebih diutamakan, terutama fasilitas difabel, ruang ramah anak dan ruang laktasi.
 - Layanan mengenai informasi publik lebih ditingkatkan
 - c. Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana:
 - Pembinaan kepada petugas layanan agar lebih ramah.
 - Pembinaan sumber daya manusia agar lebih menguasai bidang masing-masing.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Asra, Abuzar dan Prasetyo, Achmad. Pengambilan Sampel dalam Penelitian Survei/Abuzar Asra dan Achmad Prasetyo –Ed.1-Cet.1.-Jakarta:Rajawali Pers, 2015.

LAMPIRAN



PENGADILAN MILITER III-13 MADIUN
JALAN SALAK III NO. 38 MADIUN
Telp (0351) 452186 – Fax (0351) 452186

--	--	--	--

Nomor Kuesioner : (diisi petugas)

**DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN MILITER III-13 MADIUN**

Kepada Yth.
**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Pengadilan Militer III-13 Madiun**

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, 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 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Militer III-13 Madiun, 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.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Madiun, 1 Juni 2016

Tim Survei Pengadilan Militer III-13 Madiun

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi/Perusahaan:
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir : 1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
2. SD 6. Sarjana (S1)
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS 6. Pedagang
2. TNI/Polri 7. Pelajar/Mahasiswa
3. Pengacara/Advokad 8. Notaris
4. Wiraswasta 9. Lainnya:
5. Petani/Nelayan

PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bpk/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Militer III-13 Madiun ?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pengadilan Militer III-13 Madiun ?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun .	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama
4.	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun ?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Militer III-13 Madiun ?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di Pengadilan Militer III-13 Madiun ?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di Pengadilan Militer III-13 Madiun dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di Pengadilan Militer III-13 Madiun dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Pengadilan Militer III-13 Madiun ?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Militer III-13 Madiun bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:
