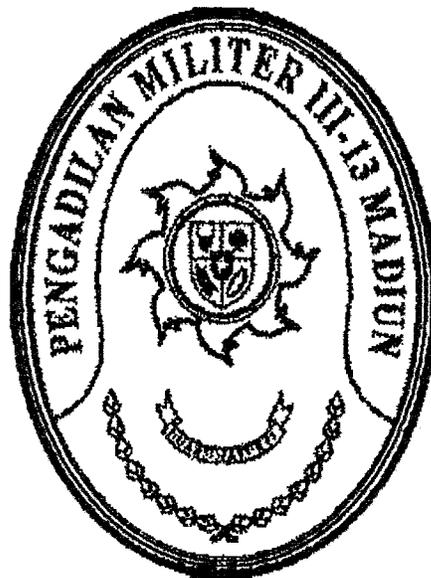


LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DAN INTEGRITAS DI PENGADILAN MILITER III-13 MADIUN

**Berdasarkan Peraturan Menteri PAN - RB
Nomor 90 Tahun 2021**



**PENGADILAN MILITER III-13 MADIUN
JULI – SEPTEMBER 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

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

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 90 Tahun 2021**

Disahkan di Madiun
Pada Hari Senin, 2 Oktober 2023

Pengarah Tim Survei

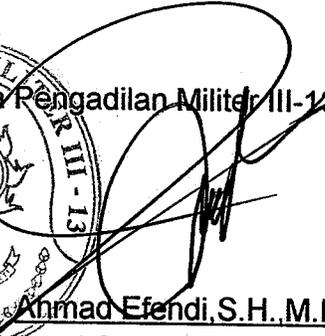


Hadiriyanto, S.IP., S.H., M.H.
Mayor Chk NRP 11030043370581

Ketua Tim Survei



Rendy Ardicha Pradana, S.ST
III/a NIP 199202042019031004


Kepala Pengadilan Militer III-13 Madiun

Ahmad Efendi, S.H., M.H.
Letnan Kolonel Chk NRP 1102002860972

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 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

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 dan Integritas pegawai 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, 2 Oktober 2023

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DARTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
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. Variabel Pengukuran SKM	4
D. Teknik Analisis Data	6
BAB III. PROFIL RESPONDEN	7
A. Umur	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	9
A. Informasi Pelayanan	10
B. Persyaratan.....	11
C. Prosedur Alur Pelayanan.....	12
D. Jangka Waktu Penyelesaian	13
E. Tarif/Biaya	14
F. Sarana dan Prasarana.....	15
G. Petugas Pelayanan.....	16
H. Layanan Konsultasi dan Pengaduan	17

I.	Diskriminasi.....	18
J.	Tidak ada Pelayanan diluar Prosedur/Kecurangan	19
K.	Gratifikasi.....	19
L.	Pungutan Liar.....	20
M.	Percaloan.....	21
N.	Hasil Survey Kualitatif.....	23
 BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		24
A.	Kesimpulan	24
B.	Rekomendasi.....	25
 RUJUKAN		26
 LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		27

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan.....	5
2. Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	8
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: Informasi Pelayanan	10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Persyaratan	11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Prosedur Alur Pelayanan	12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Jangka Waktu Penyelesaian.....	13
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Tarif/Biaya	14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	15
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Petugas Pelayanan	16
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Layanan Konsultasi dan Pengaduan.....	17

15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Diskriminasi	18
16.	Integritas Pegawai Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Tidak ada Pelayanan diluar Prosedur/Kecurangan	19
17.	Integritas Pegawai Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Gratifikasi.....	20
18.	Integritas Pegawai Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Pungutan Liar.....	21
19.	Integritas Pegawai Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Percaloan.....	22

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Informasi Pelayanan	10
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Persyaratan	11
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Prosedur Alur Pelayanan	12
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Jangka Waktu Penyelesaian.....	13
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Tarif/Biaya	14
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	15
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Petugas Pelayanan	16
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Layanan Konsultasi dan Pengaduan	17
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Diskriminasi	18
10.	Integritas Pegawai Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Tidak ada Pelayanan diluar Prosedur/Kecurangan	19
11.	Integritas Pegawai Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Gratifikasi.....	20

12.	Integritas Pegawai Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Pungutan Liar.....	21
13.	Integritas Pegawai Pengadilan Militer III-13 Madiun Ruang Lingkup: Percaloan.....	22

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

memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang 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 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

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 Persepsi kualitas pelayanan 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.
4. Meningkatkan Integritas penyelenggara pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei Persepsi kualitas pelayanan (SPKP) triwulan III tahun 2023 di Pengadilan Militer III-13 Madiun ini dilaksanakan pada bulan Juli s.d September 2023.

D. Tahapan Pelaksanaan

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Pengadilan Militer III-13 Madiun No. W3.Mil-02/ 470 / SK / VI / 2023 tanggal 06 Juni 2023 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Militer III-13 Madiun, menunjuk dan mengangkat :

1. Nama : Hadiriyanto, S.IP., S.H., M.H.
Pangkat /NRP : Mayor Chk NRP. 11030043370581
Jabatan : Wakil Kepala Pengadilan Militer III-13 Madiun
Sebagai : Pengarah Tim Survei.
2. Nama : Gatot Robby Bhaskara, S.H.
Pangkat /NRP : Lettu Sus NRP 544096
Jabatan : Panitera Pengadilan Militer III-13 Madiun
Sebagai : Ketua Tim Survei.
3. Nama : ASN Rendy Ardicha Pradana, S.ST
Pangkat /NIP : III/a, 199202042019031004
Jabatan : Analisis Akuntabilitas Kinerja Aparatur
Sebagai : Sekretaris Tim Survei.
4. Nama : Agus Setiawan.
Pangkat /NRP : Kopka Lis NRP 96984
Jabatan : Teknisi Sarana dan Prasarana
Sebagai : Anggota Tim Survei.
5. Nama : Kadir
Pangkat /NRP : PPNPN
Jabatan : Staf TI dan Pelaporan
Sebagai : Anggota Tim Survei.

Tahapan pelaksanaan survei Persepsi kualitas pelayanan (SPKP) 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 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani dan ditambah dengan kuesioner mengenai Integritas di Pengadilan Militer III-13 Madiun.
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 diikuti dalam analisis data
7. Tim survei mengkodekan 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-12 Madiun, Detasemen Polisi Militer V/1 Madiun, Komando Distrik 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 SPKP

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pedoman Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 8 ruang lingkup ditambah 5 ruang lingkup persepsi korupsi, yaitu :

1. Informasi Pelayanan

Informasi Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik melalui media elektronik maupun non elektronik.

2. Persyaratan

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

3. Prosedur alur Pelayanan

Prosedur alur Pelayanan adalah alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis layanan.

4. Jangka waktu Penyelesaian

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

5. Tarif/Biaya

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

6. Sarana 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 (computer, mesin) dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

7. Petugas Pelayanan

Petugas Pelayanan adalah respon petugas dalam memberikan pelayanan dengan ramah.

8. Layanan konsultasi dan Pengaduan

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

9. Diskriminasi

Diskriminasi merujuk kepada pelayanan yang tidak adil terhadap individu tertentu, dimana layanan ini dibuat berdasarkan karakteristik yang diwakili oleh individu tersebut.

10. Tidak ada Pelayanan diluar Prosedur/Kecurangan

Tidak ada Pelayanan diluar Prosedur/Kecurangan adalah apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan seperti Penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.

11. Gratifikasi

Gratifikasi adalah segala sesuatu pemberian dalam arti luas yang meliputi pemberian uang tambahan (fee), hadiah uang, barang, rabat (diskon), komisi pinjaman tanpa bunga, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma dan fasilitas lainnya.

12. Pungutan liar

Pungutan Liar adalah pengenaan biaya ditempat yang tidak seharusnya biaya tersebut dikenakan atau dipungut.

13. Percaloan

Percaloan adalah perantara atau perwakilan dalam pengurusan sesuatu hal dan biasanya menuntut suatu imbalan untuk jasa tersebut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survey Persepsi Kualitas pelayanan (SPKP) di Pengadilan Militer III-13 Madiun ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Ketigabelas ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 13 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan/integritas 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	21-30	8	26.4 %
3	31-40	13	27.4 %
4	41-50	7	23.1 %
5	51-60	3	9.9 %
6	61<	0	0 %
7	Tidak mencantumkan Usia	4	13.2 %
Jumlah		35	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31 tahun s/d 40 tahun sebanyak 13 orang (27.4 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	26	70,3 %
2	Perempuan	4	13.2 %
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	5	16.5%
Jumlah		35	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 26 orang (70.3 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0 %
2	SLTP	0	0 %
3	SLTA	28	76,9 %
4	S1	2	6.6 %
5	S2	0	0 %
6	S3	0	0 %
7	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	5	16.5 %
Jumlah		35	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 28 orang (76.9 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	1	3.3 %
2	TNI	16	37,3 %
3	POLRI	0	0 %
4	SWASTA	8	26.4 %
5	WIRASWASTA	0	0 %
6	LAINNYA	4	13.2%
7	Tidak mencantumkan pekerjaan	6	19.8 %
Jumlah		35	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama TNI sebanyak 16 orang (37,3 %).

BAB IV

HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 35 bendel angket. Berdasarkan survei persepsi kualitas pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Pengadilan Militer III-13 Madiun sebesar **96,41 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 - 100,0).

Survei Persepsi Anti Korupsi pada Pengadilan Militer III-13 Madiun sebesar **96,00 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 - 100,0).

Hasil SPKP tersebut di atas terdiri dari 8 ruang lingkup dan Survei Persepsi Korupsi terdiri dari 5 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap ketigabelas 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.	Informasi Pelayanan	3,829	Sangat Baik	6
2.	Persyaratan	3,857	Sangat Baik	5
3.	Prosedur alur Pelayanan	3,886	Sangat Baik	3
4.	Jangka waktu Penyelesaian	3,800	Sangat Baik	7
5.	Tarif/Biaya	3,943	Sangat Baik	1
6.	Sarana dan Prasarana	3,914	Sangat Baik	2
7.	Petugas Pelayanan	3,767	Sangat Baik	8
8.	Layanan konsultasi dan Pengaduan	3,857	Sangat Baik	4

No.	Ruang Lingkup Persepsi Korupsi	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
9.	Diskriminasi	3,771	Sangat Baik	5
10.	Tidak ada pelayanan diluar Prosedur/kecurangan	3,800	Sangat Baik	4
11.	Gratifikasi	3,829	Sangat Baik	3
12.	Pungutan liar	3,914	Sangat Baik	1
13.	Percaloan	3,886	Sangat Baik	2

A. Informasi Pelayanan

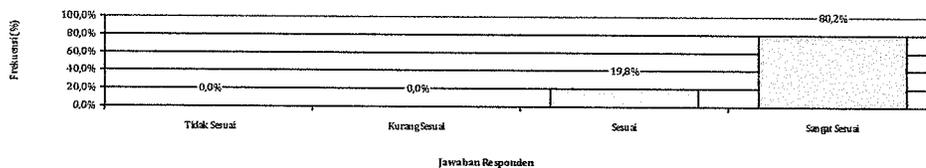
Informasi Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,829 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Informasi Pelayanan berada pada kategori sangat 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: Informasi Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	29	80.2 %
2.	Mudah	3	6	19.8 %
3.	Kurang Mudah	2	0	0 %
4.	Tidak mudah	1	0	0 %
Jumlah			35	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: Informasi Pelayanan

B. Persyaratan

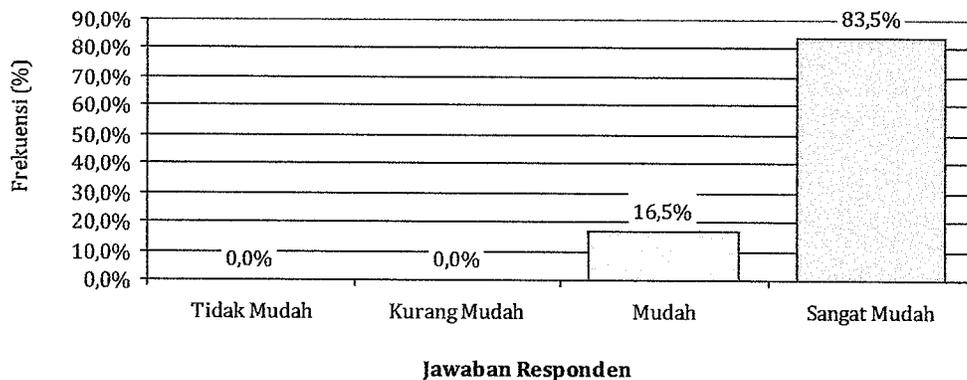
Persyaratan adalah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai dengan yang diinformasikan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,857 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Persyaratan berada pada kategori sangat 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: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	30	83.5 %
2.	Kurang Sesuai	3	5	16.5 %
3.	Sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			35	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: Persyaratan

C. Prosedur/Alur Pelayanan

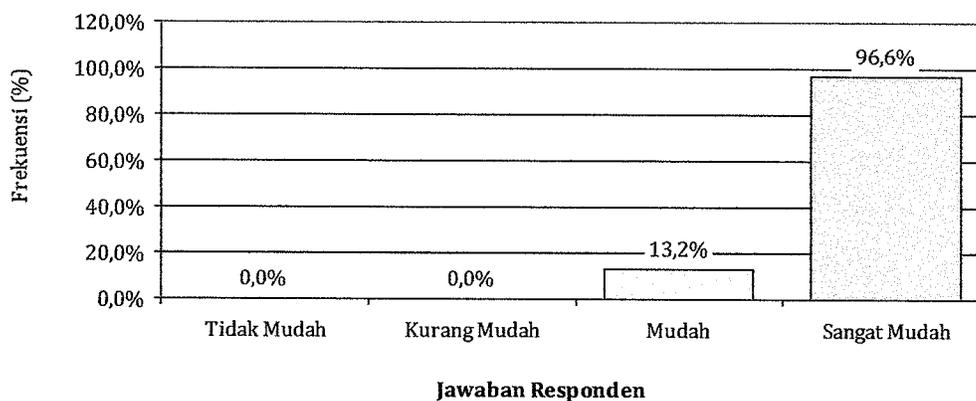
Prosedur/Alur Pelayanan adalah informasi yang dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk penerapan prosedur sesuai yang diinformasikan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,886 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Prosedur/alur Pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Prosedur/Alur Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Prosedur/Alur Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Paham	4	31	96.6 %
2.	Paham	3	4	13.2 %
3.	Kurang Paham	2	0	0 %
4.	Tidak Paham	1	0	0 %
Jumlah			35	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: Prosedur/Alur Pelayanan

D. **Jangka waktu penyelesaian**

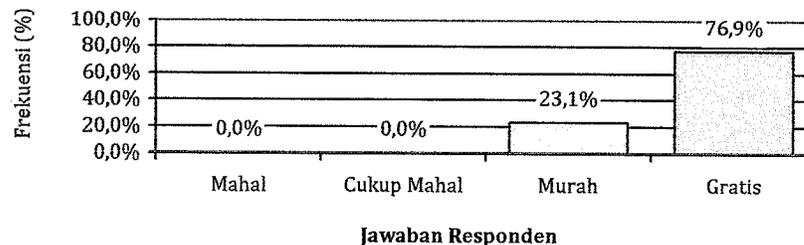
Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,800 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat 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: Jangka waktu penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	28	76.9 %
2.	Cepat	3	7	23.1 %
3.	Kurang Cepat	2	0	0 %
4.	Tidak cepat	1	0	0 %
Jumlah			35	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: Jangka waktu penyelesaian

E. Tarif/Biaya

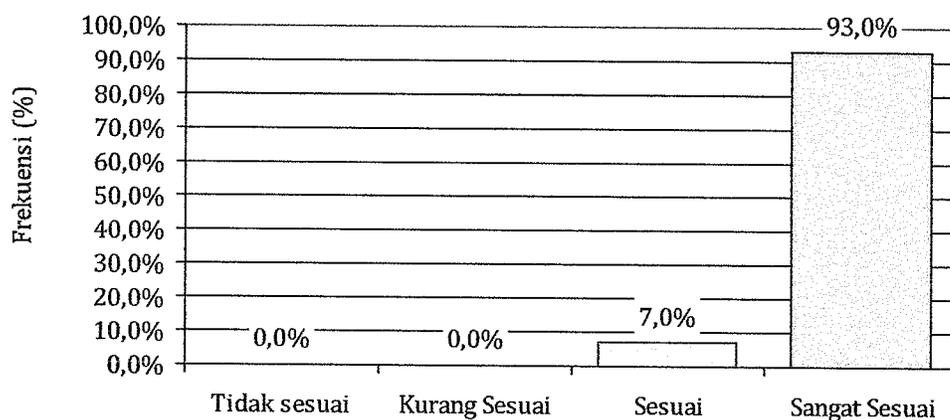
Tarif/Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,943 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat 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: Tarif/Biaya

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Gratis	4	33	93 %
2.	Murah	3	2	7 %
3.	Cukup Mahal	2	0	0 %
4.	Mahal	1	0	0 %
Jumlah			35	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: Tarif/Biaya

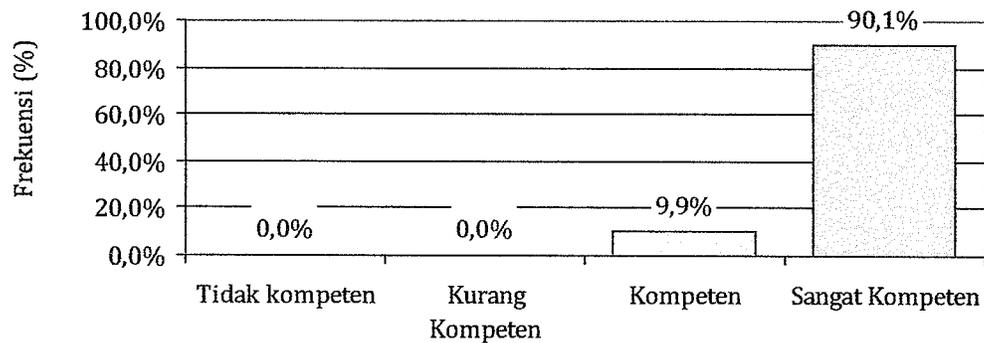
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan tata cara pelaksanaan penaaanganan pengaduan dan tindak lanjut. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,914 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat 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: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	32	90,1 %
2.	Baik	3	3	9.9 %
3.	Cukup	2	0	0 %
4.	Buruk	1	0	0 %
Jumlah			35	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 6.
 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
 Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

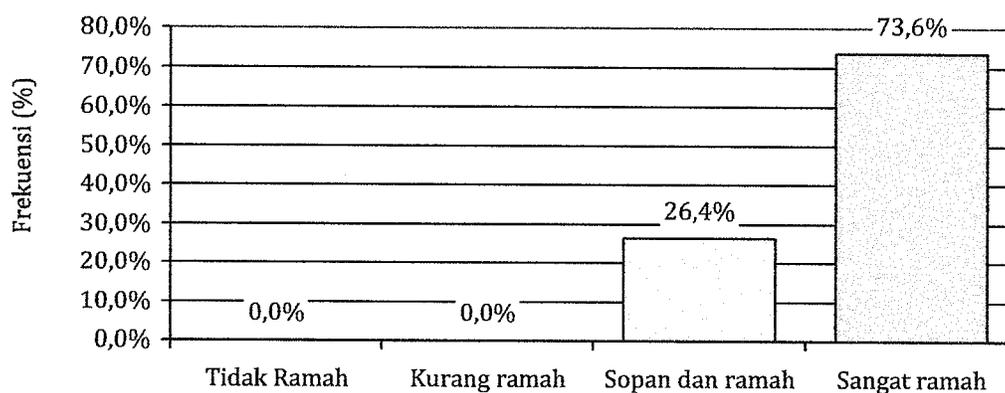
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,767 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat 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: Petugas Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Ramah	4	27	73,6 %
2.	Sopan dan Ramah	3	8	26,4 %
3.	Kurang Ramah	2	0	0 %
4.	Tidak Ramah	1	0	0 %
Jumlah			35	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: Petugas Pelayanan

H. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

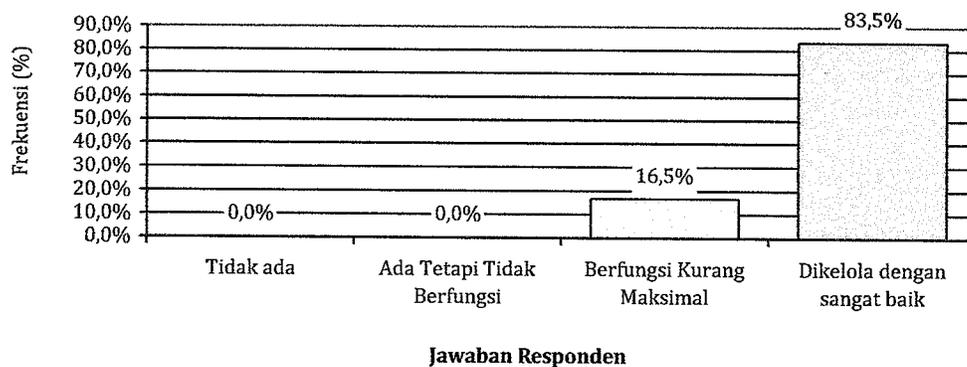
Penanganan Konsultasi dan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,857 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Layanan Konsultasi dan Pengaduan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Dikelola Dengan Sangat Baik	4	30	83.5 %
2.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	5	16.5 %
3.	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0 %
4.	Tidak Ada	1	0	0 %
Jumlah			35	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: Layanan Konsultasi dan Pengaduan

I. Diskriminasi

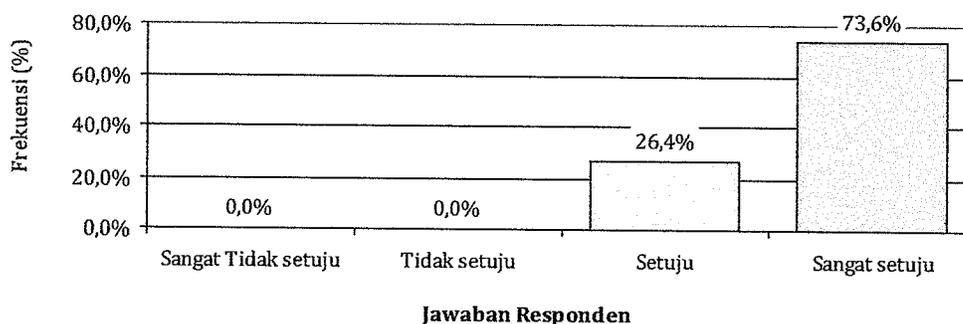
Diskriminasi merujuk kepada pelayanan yang tidak adil terhadap individu tertentu, dimana layanan ini dibuat berdasarkan karakteristik yang diwakili oleh individu tersebut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,771 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup tidak ada diskriminasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 15
Integritas Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Diskriminasi

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Setuju	4	27	73.6 %
2.	Setuju	3	8	26.4 %
3.	Tidak Setuju	2	0	0 %
4.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %
Jumlah			35	100 %

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



Gambar 9.
Integritas Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Diskriminasi

J. Tidak ada Pelayanan diluar Prosedur/Kecurangan

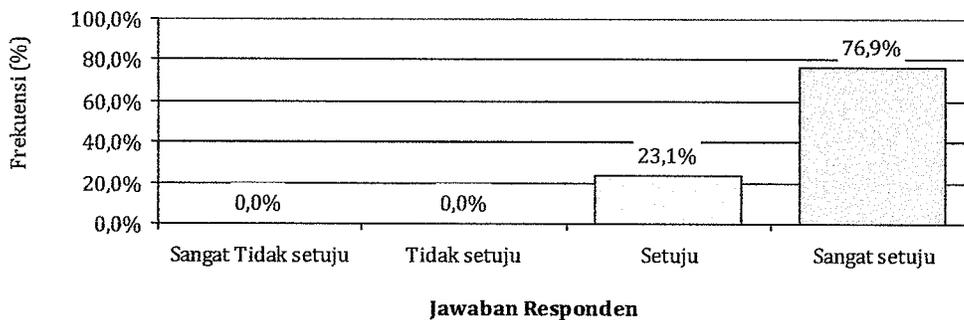
Tidak ada Pelayanan diluar Prosedur/Kecurangan adalah apakah ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan dll. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,800 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pada kategori baik.

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

Tabel 16
Integritas Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Setuju	4	28	76,9 %
2.	Setuju	3	7	23,1 %
3.	Tidak Setuju	2	0	0 %
4.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %
Jumlah			35	100 %

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



Gambar 10.
Integritas Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan

K. Gratifikasi

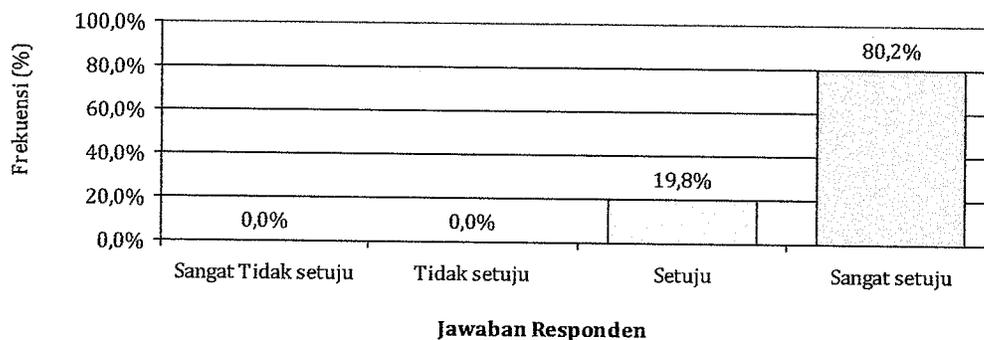
Gratifikasi adalah segala sesuatu pemberian dalam arti luas yang meliputi pemberian uang tambahan (fee), hadiah uang, barang, rabat (diskon), komisi pinjaman tanpa bunga, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma dan fasilitas lainnya. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,829 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup tidak adanya Gratifikasi pada kategori baik.

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

Tabel 17
Integritas Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Gratifikasi

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Setuju	4	29	80,2 %
2.	Setuju	3	6	19,8 %
3.	Tidak Setuju	2	0	0 %
4.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %
Jumlah			35	100 %

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



Gambar 11.
Integritas Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Gratifikasi

L. Pungutan Liar

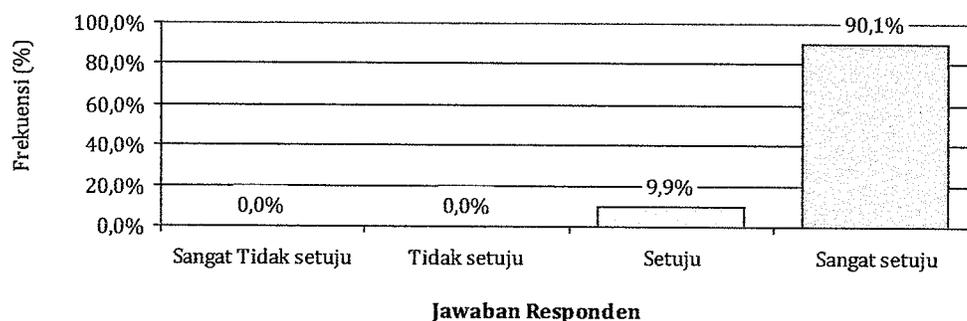
Pungutan liar adalah pengenaan biaya ditempat yang tidak seharusnya biaya tersebut dikenakan atau dipungut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,914 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup tidak adanya pungutan liar berada pada kategori baik.

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

Tabel 18
Integritas Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Pungutan liar

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Setuju	4	32	90.1 %
2.	Setuju	3	3	9.9 %
3.	Tidak Setuju	2	0	0 %
4.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %
Jumlah			35	100 %

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



Gambar 12.
Integritas Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Pungutan liar

M. Percaloan

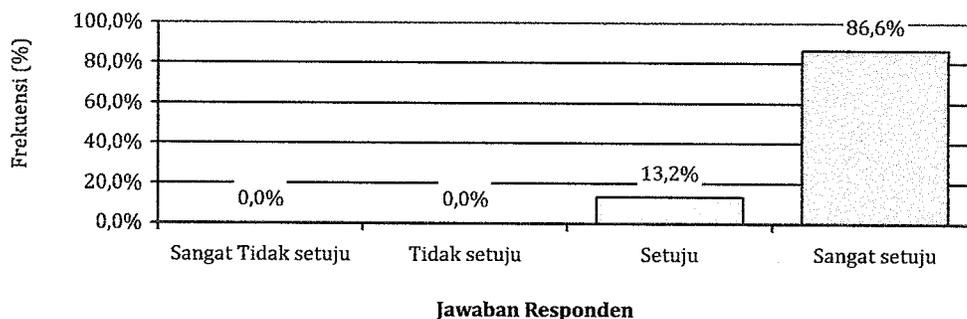
Percaloan adalah perantara atau perwakilan dalam pengurusan sesuatu hal dan biasanya menuntut suatu imbalan untuk jasa tersebut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,886 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup tidak adanya percaloan berada pada kategori baik.

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

Tabel 19
Integritas Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Percaloan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Setuju	4	31	86.6 %
2.	Setuju	3	4	13.2 %
3.	Tidak Setuju	2	0	0 %
4.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %
Jumlah			35	100 %

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



Gambar 13.
Integritas Pengadilan Militer III-13 Madiun
Ruang Lingkup: Percaloan

N. Hasil Survey Kualitatif

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

1. Tingkatkan terus dalam memberikan pelayanan . Nomor kuesioner (05).
2. Pelayanan di PTSP yang bertugas harus selalu ada di PTSP jika meninggalkan PTSP harus ijin terlebih dahulu agar tidak kosong, Nomor kuesioner (27).
3. Menurut pendapat saya, kualitas pelayanan sudah sangat baik, semoga tetap menjaga dan mempertahankan pelayanan yang telah ada. Nomor kuesioner (28).

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (PKP) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer III-13 Madiun sebesar **96,41** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Informasi Pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun berada pada kategori SANGAT BAIK.
2. Persyaratan di Pengadilan Militer berada pada kategori SANGAT BAIK.
3. Prosedur alur Pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun pada kategori SANGAT BAIK.
4. Jangka waktu penyelesaian di Pengadilan Militer III-13 Madiun pada kategori SANGAT BAIK.
5. Tarif/Biaya di Pengadilan Militer III-13 Madiun pada kategori SANGAT BAIK.
6. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Militer III-13 Madiun pada kategori SANGAT BAIK.
7. Petugas Pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun pada kategori SANGAT BAIK.
8. Layanan konsultasi dan Pengaduan, di Pengadilan Militer III-13 Madiun pada kategori SANGAT BAIK.

Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer III-13 Madiun , berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "**Biaya/Tarif Pelayanan**" dan terendah berada pada ruang lingkup "**Petugas Pelayanan**".

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Survei Persepsi Korupsi pada Pengadilan di Pengadilan Militer III-13 Madiun sebesar **96,00** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Tidak adanya Diskriminasi di Pengadilan Militer III-13 Madiun berada pada kategori SANGAT BAIK.
2. Tidak adanya Pelayanan diluar Prosedur/Kecurangan di Pengadilan Militer berada pada kategori SANGAT BAIK.
3. Tidak adanya Gratifikasi di Pengadilan Militer III-13 Madiun pada kategori SANGAT BAIK.
4. Tidak adanya Pungli di Pengadilan Militer III-13 Madiun pada kategori SANGAT BAIK.
5. Tidak adanya Percaloan di Pengadilan Militer III-13 Madiun pada kategori SANGAT BAIK.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Militer III-13 Madiun diperoleh hasil terendah yaitu pada ruang lingkup "**Petugas Pelayanan**". sehingga pada ruang lingkup tersebut diupayakan ditingkatkan sikap dalam memberikan pelayanan kepada pencari keadilan dan pencari informasi terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Pada Survei Persepsi Korupsi pada Pengadilan Militer III-13 Madiun diperoleh hasil terendah yang sama yaitu pada ruang lingkup "**Diskriminasi**", sehingga harus selalu dilakukan pembinaan kepada seluruh Anggota Pengadilan Militer III-13 Madiun tentang melayani secara adil tanpa memandang siapa yang dilayani.

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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara 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 90 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat pengguna layanan 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 Juli 2023

Tim Survei

**KUESIONER SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PADA LAYANAN PENGADILAN MILITER III-13 MADIUN**

Tanggal Survei :

Jam Survei : 08.00-12.00 13.00-17.00

PROFIL

Nama Responden : _____ (Boleh inisial atau tidak diisi)

Jenis Kelamin : L P Usia : tahunPendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA LAINNYA (Sebutkan)

Jenis Layanan Yang Diterima : (misal : persidangan, upaya hukum, informasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi pelayanan terhadap Bp/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.	Informasi Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang sistem informasi pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
2.	Persyaratan	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kesesuaian persyaratan pelayanannya ?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
3.	Prosedur Alur Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur alur pelayanan ?	a. Tidak Paham b. Kurang Paham c. Paham d. Sangat Sangat
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	a. Tidak Cepat b. Cukup Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
5.	Tarif/Biaya	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran tarif/biaya dalam pelayanan ?	a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis
6.	Sarana dan Prasarana	Bagaiman pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
7.	Petugas Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	a. Tidak Ramah b. Kurang Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Ramah
8.	Layanan konsultasi dan Pengaduan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan konsultasi dan pengaduan pengguna layanan ?	a. Tidak Ada b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi c. Berfungsi Kurang Maksimal d. Dikelola Dengan Sangat Baik
9.	Diskriminasi	Tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan.	a. Sangat tidak setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
10.	Tidak ada Pelayanan diluar Prosedur/ Kecurangan	Petugas pelayanan tidak mempersingkat waktu tunggu, penyerobotan antrian terkait pelayanan yang diberikan.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
11.	Gratifikasi	Petugas pelayanan tidak meminta/menerima imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
12.	Pungutan Liar	Tidak terdapat praktik pungutan liar (Pungli).	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
13.	Percaloan	Tidak terdapat praktik percaloan atau perantara yang tidak resmi.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju

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

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

Analisis Data.

ANALISIS DATA**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PENGADILAN TAHUN 2023****PENGADILAN MILITER III-13 MADIUN**

JL. SALAK III No. 38 MADIUN 63131

Telp. (0351) 452186 - Fax (0351) 452186

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	3	3		
2	4	4	4	4	4	4	3	4		
3	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	4	4	4	3	4	4	4	3		
6	4	4	4	4	4	4	4	4		
7	4	4	4	3	4	4	4	4		
8	3	4	3	4	4	4	4	4		
9	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	4	4	4	3	4	4	4	4		
12	3	4	4	3	4	4	3	4		
13	4	4	3	3	3	4	3	4		
14	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	3	3	4	4	4	4	3	4		
16	4	4	4	4	4	4	4	4		
17	3	3	4	4	4	4	4	4		
18	4	4	4	4	4	3	3	4		
19	3	3	4	3	4	4	4	4		
20	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	4	4	4	4	4	4	4	4		
22	4	4	4	4	4	4	4	4		
23	4	4	4	4	4	4	4	4		
24	4	4	4	4	4	4	4	4		
25	4	4	4	4	4	4	4	4		
26	4	4	4	4	4	4	4	4		
27	4	4	4	4	4	3	3	4		
28	4	4	4	4	4	4	4	3		
29	4	4	4	4	3	4	4	4		
30	4	4	3	4	4	4	4	4		
31	4	4	4	4	4	4	4	3		
32	3	3	3	4	4	4	4	4		
33	4	4	4	4	4	4	4	4		
34	4	4	4	4	4	4	4	3		
35	4	3	4	3	4	4	3	4		
Jumlah	134	135	136	133	138	137	132	135		
NRR per RL	3.829	3.857	3.886	3.800	3.943	3.914	3.767	3.857		

ANALISIS DATA**SURVEI PERSEPSI KORUPSI LAYANAN PENGADILAN TAHUN 2023****PENGADILAN MILITER III-13 MADIUN**

JL. SALAK III No. 38 MADIUN 63131

Telp. (0351) 452186 - Fax (0351) 452186

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN										Keterangan
	1	2	3	4	5						
1	4	4	4	4	4						
2	4	4	4	4	4						
3	4	4	4	4	4						
4	4	4	4	4	4						
5	4	3	4	4	4						
6	3	4	4	4	4						
7	4	4	4	4	4						
8	4	4	3	4	4						
9	4	4	4	4	4						
10	4	4	4	4	4						
11	4	3	4	4	4						
12	3	4	3	4	4						
13	4	4	4	4	4						
14	4	4	3	4	4						
15	3	4	4	3	3						
16	3	4	3	3	3						
17	3	3	4	3	3						
18	4	4	4	4	4						
19	4	4	4	4	4						
20	4	3	4	4	4						
21	4	4	4	4	4						
22	3	4	3	4	4						
23	4	4	4	4	4						
24	4	3	4	4	4						
25	4	4	4	4	4						
26	4	3	4	4	4						
27	4	4	4	4	4						
28	4	3	4	3	3						
29	4	4	4	4	4						
30	4	4	4	4	4						
31	4	4	4	4	4						
32	3	4	3	4	4						
33	4	4	4	4	4						
34	4	4	4	4	4						
35	3	4	4	4	4						
Jumlah	132	133	134	137	136						
NRR per RL	3.771	3.800	3.829	3.914	3886						

Foto

