

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DAN INTEGRITAS DI PENGADILAN MILITER TINGGI III SURABAYA**



**PENGADILAN MILITER TINGGI III SURABAYA  
Tahun 2019**

**LEMBAR PENGESAHAN****LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN MILITER TINGGI III SURABAYA**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Sidoarjo  
Pada Hari Senin, Agustus 2019

Pengarah Tim Survei

Ketua Tim Survei

Abuzar Hafari, S.H., M.H.  
Letnan Kolonel Sus NRP. 524431

Tigor Parlilitan Hasugian, S.IP, S.H.  
NIP. 196905221992031003

Kepala Pengadilan Militer Tinggi III

E Trias Komara, S.H., M.H.  
Brigadir Jenderal TNI

## 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 Tinggi Militer III Surabaya mengadakan survei ini. 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.

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 Tinggi III Surabaya , 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 Tinggi III Surabaya dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surabaya, Agustus 2019

**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
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Sasaran .....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan.....	2
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei .....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	4
C. Variabel Pengukuran SKM .....	4
D. Teknik Analisis Data .....	6
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>7</b>
A. Umur .....	7
B. Jenis Kelamin .....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....</b>	<b>9</b>
A. Persyaratan.....	10
B. Sistem Mekanisme dan Prosedur .....	11
C. Waktu Penyelesaian.....	12
D. Biaya/Tarif .....	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	14
F. Kompetensi Pelaksana.....	15
G. Perilaku Pelaksana.....	16
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	17
I. Sarana dan Prasarana.....	18

J. Zona Integritas.....	19
1. Gratifikasi.....	19
2. Pungutan Liar.....	20
3. Percaloan.....	21
4. Diskriminasi.....	22
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>24</b>
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 Tinggi III Surabaya .....	9
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Ruang Lingkup: Persyaratan .....	10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Ruang Lingkup: Sistem Mekanisme dan Prosedur .....	11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian .....	12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	13
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	15
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	16
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	17

15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	18
16.	Integritas Pegawai Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Ruang Lingkup: Gratifikasi.....	19
17.	Integritas Pegawai Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Ruang Lingkup: Pungutan Liar.....	20
18.	Integritas Pegawai Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Ruang Lingkup: Percaloan.....	21
19.	Integritas Pegawai Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Ruang Lingkup: Diskriminasi.....	22

## DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Sby Ruang Lingkup: Persyaratan .....	10
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Sby Ruang Lingkup: Sistem Mekanisme dan Prosedur .....	11
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Sby Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian .....	12
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Sby Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	13
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Sby Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	14
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Sby Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	15
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Sby Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	16
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Sby Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	17
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Sby Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	18
10. Integritas Pegawai Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya. Ruang Lingkup: Gratifikasi.....	19
11. Integritas Pegawai Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Ruang Lingkup: Pungutan Liar.....	20



12. Integritas Pegawai Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Ruang Lingkup: Percaloan.....	21
13. Integritas Pegawai Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya Ruang Lingkup: Diskriminasi.....	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 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

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 Tinggi III Surabaya melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 Tinggi III Surabaya. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya.
4. Meningkatkan Integritas penyelenggara pelayanan di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya.

## **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) triwulan III tahun 2018 di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya, ini dilaksanakan pada bulan Juli s.d September 2018.

## **D. Tahapan Pelaksanaan**

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya No. W3.Mil-02/ SK /42 /IV / 2018 tanggal 22 Mei 2018 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya, menunjuk dan mengangkat :

1. Nama : Abuzar Hafari, S.H., M.H.

- Pangkat /NRP : Letnan Kolonel Sus NRP. 514431.  
 Jabatan : Sekretaris Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya.  
 Sebagai : Pengarah Tim Survei.
2. Nama : Tigor Parlilitan Hasugian, S.IP., S.H.  
 Pangkat /NIP : IV / a – 196905221992031003  
 Jabatan : Kabag Perencanaan & Kepegawaian Dimilti III Surabaya.  
 Sebagai : Ketua Tim Survei.
3. Nama : Yud Hidayat Ikhsan  
 Pangkat /NIP : III/d - 196304011990031002  
 Jabatan : Kasubbag TU & RT Dimilti III Surabaya  
 Sebagai : Sekretaris Tim Survei.
4. Nama : Juminem .  
 Pangkat /NRP : III/b - 19680220190032002  
 Jabatan : Staf TU & RT Dimilti III Surabaya .  
 Sebagai : Anggota Tim Survei.

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya, 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan ditambah dengan kuesioner mengenai Integritas di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya.
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 Tinggi III Surabaya, antara lain pengunjung sidang, para saksi, para pencari keadilan, satuan sampling ( Oditurat Militer Tinggi III Surabaya ) 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup ditambah 4 ruang lingkup persepsi korupsi, yaitu :

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 dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

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

#### 4. Biaya/Tarif

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

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

#### 6. Kompetensi Pelaksana

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

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

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

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

#### 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### 10. 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.

#### 11. Pungutan Liar

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

#### 12. Percaloan

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

### 13. Diskriminasi

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

#### D. Teknik Analisis Data

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

Ketigabelas ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 13 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/integritas di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya 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	7	17,2 %
3	31-40	16	39,9 %
4	41-50	9	29 %
5	51-60	4	9,8 %
6	61<	0	0 %
7	Tidak mencantumkan Usia	6	19 %
Jumlah		38	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31 tahun s/d 40 tahun sebanyak 14 orang ( 36,9 % ).

#### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	25	74,5 %
2	Perempuan	13	25,5 %
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0 %
Jumlah		38	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 23 orang ( 60,5 % ).



### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0 %
2	SLTP	3	7,9 %
3	SLTA	27	74,9 %
4	S1	7	18,2 %
5	S2	0	0 %
6	S3	0	0 %
7	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0 %
Jumlah		38	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 30 orang ( 78,9 % ).

### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	5	13,4 %
2	TNI	16	37,3 %
3	POLRI	0	0 %
4	SWASTA	7	18,4 %
5	WIRASWASTA	7	18,4 %
6	LAINNYA	3	7,9 %
7	Tidak mencantumkan pekerjaan	1	2,6 %
Jumlah		38	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama TNI sebanyak 13 orang ( 34,3 % ).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 38 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya sebesar **91,80 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 - 100,0).

Survei Persepsi Korupsi pada Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya sebesar **97,67 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 - 100,0).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup dan Survei Persepsi Korupsi terdiri dari 4 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 Tinggi III Surabaya

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,863	Sangat Baik	5
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	3,846	Sangat Baik	3
3.	Waktu Penyelesaian	3,374	Sangat Baik	7
4.	Biaya/Tarif	3,823	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,766	Sangat Baik	3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,570	Sangat Baik	5
7.	Perilaku Pelaksana	3,865	Sangat Baik	5
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,820	Sangat Baik	3
9.	Sarana dan Prasarana	3,677	Sangat Baik	5

No.	Ruang Lingkup Persepsi Korupsi	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
10.	Gratifikasi	3,974	Sangat Baik	2
11.	Pungutan Liar	3,974	Sangat Baik	3
12.	Percaloan	4,000	Sangat Baik	1
13.	Diskriminasi	3,895	Sangat Baik	4

### A. Persyaratan

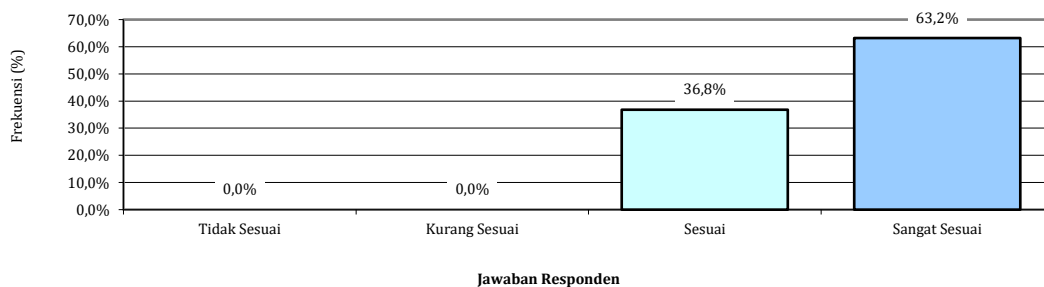
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,632 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	24	63,2 %
2.	Sesuai	3	14	36,8 %
3.	Kurang Sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			38	100 %

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



Gambar 1.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Persyaratan

## B. Sistem Mekanisme dan Prosedur

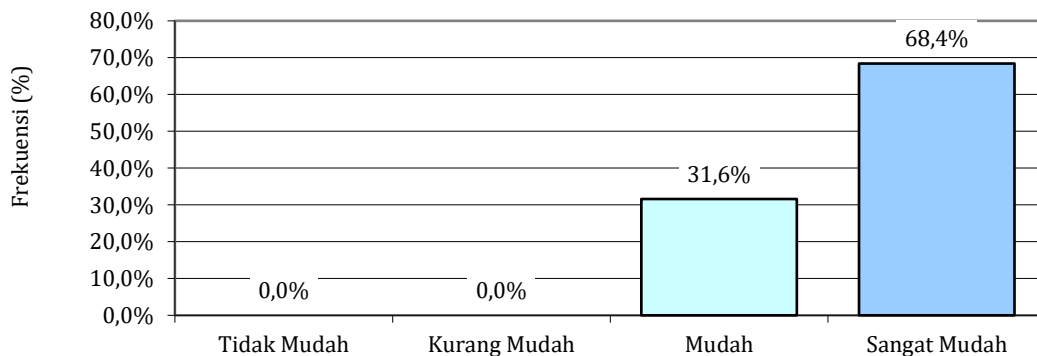
Sistem Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,684 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup system mekanisme dan prosedur 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 Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Sistem Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	26	68,4 %
2.	Mudah	3	12	31,6 %
3.	Kurang Mudah	2	0	0 %
4.	Tidak Mudah	1	0	0 %
Jumlah			38	100 %

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



### Jawaban Responden

Gambar 2.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Sistem Mekanisme dan Prosedur

### C. Waktu Penyelesaian

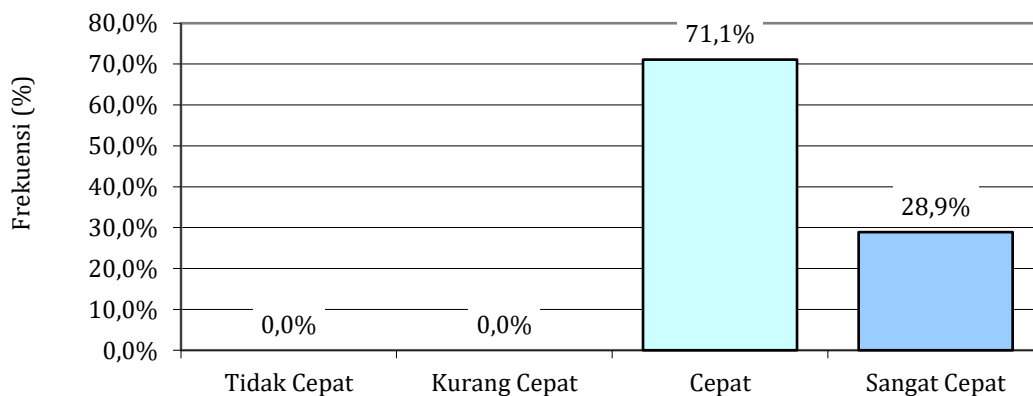
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,289 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Penyelesaian berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	11	28,9 %
2.	Cepat	3	27	71,1 %
3.	Kurang Cepat	2	0	0 %
4.	Tidak Cepat	1	0	0 %
Jumlah			38	100 %

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



#### Jawaban Responden

Gambar 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

#### D. Biaya/Tarif

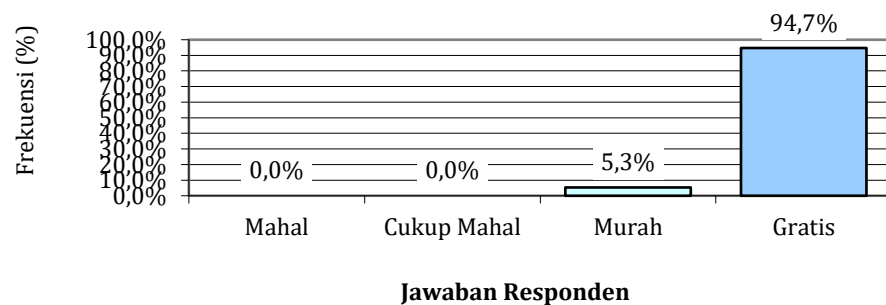
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,947 berada pada interval skor 3,26 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 Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Gratis	4	36	94,7 %
2.	Murah	3	2	5,3 %
3.	Cukup Mahal	2	0	0 %
4.	Mahal	1	0	0 %
Jumlah			38	100 %

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



Gambar 4.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

## E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

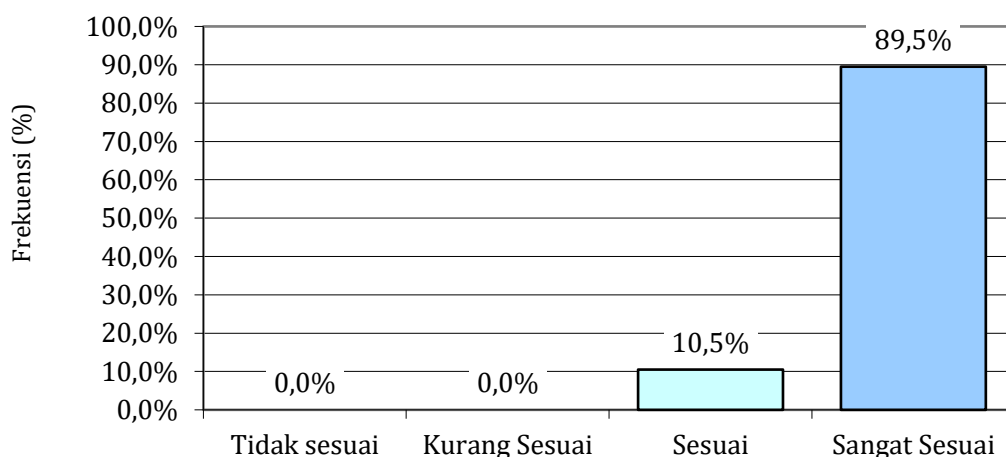
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,895 berada pada interval skor 3,26 s/d 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 Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	34	89,5 %
2.	Sesuai	3	4	10,5 %
3.	Kurang Sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			38	100 %

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



### Jawaban Responden

Gambar 5.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## F. Kompetensi Pelaksana

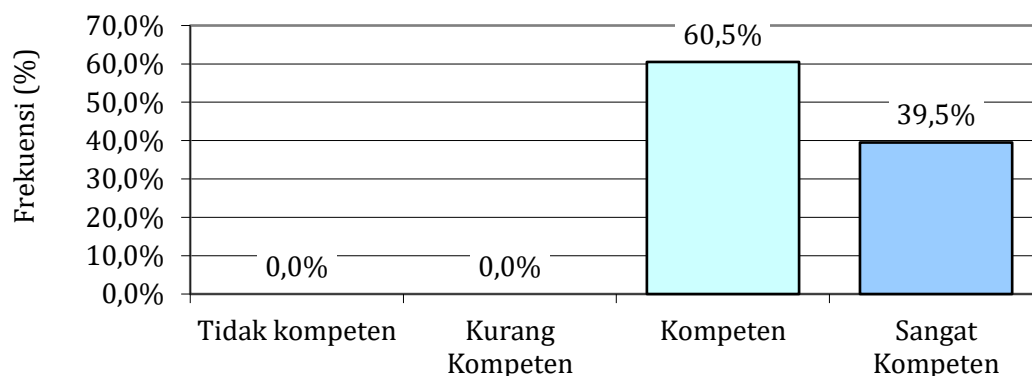
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,395 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Kompeten	4	15	39,5 %
2.	Kompeten	3	23	60,5 %
3.	Kurang Kompeten	2	0	0 %
4.	Tidak Kompeten	1	0	0 %
Jumlah			38	100 %

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



### Jawaban Responden

Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana



## G. Perilaku Pelaksana

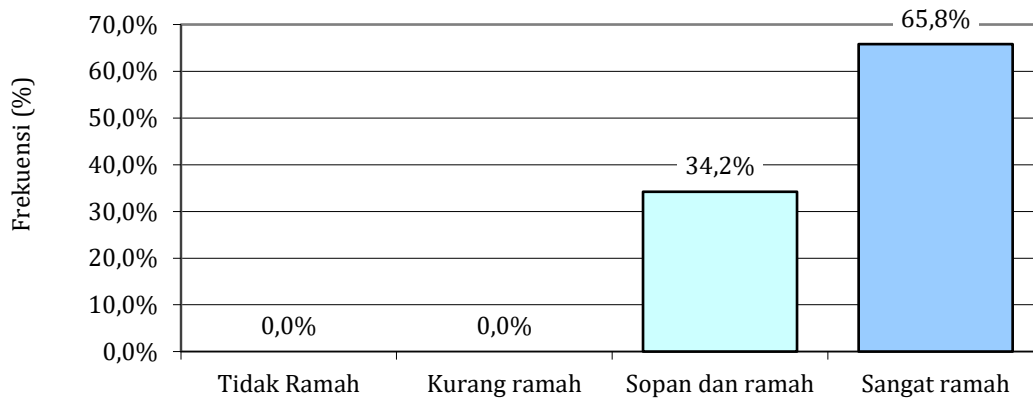
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,658 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada 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 Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Ramah	4	25	65,8 %
2.	Sopan dan Ramah	3	13	34,2 %
3.	Kurang Ramah	2	0	0 %
4.	Tidak Ramah	1	0	0 %
Jumlah			38	100 %

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



### Jawaban Responden

Gambar 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

## H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

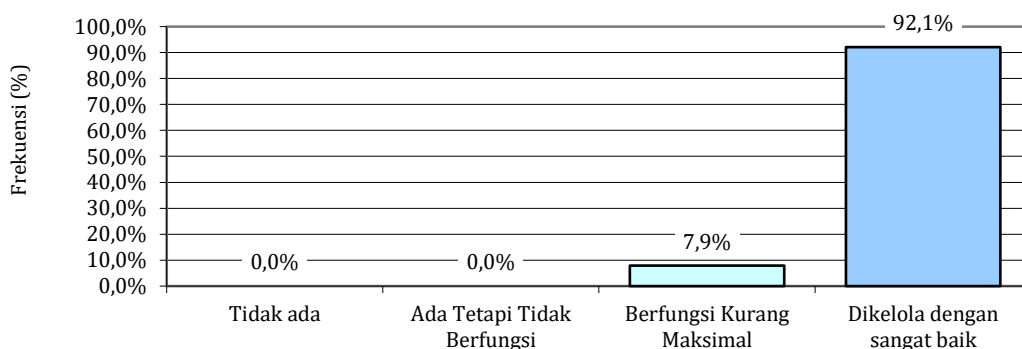
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,921 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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 Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Dikelola Dengan Sangat Baik	4	35	92,1 %
2.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	3	7,9 %
3.	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0 %
4.	Tidak Ada	1	0	0 %
Jumlah			38	100 %

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



### Jawaban Responden

Gambar 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## I. Sarana dan Prasarana

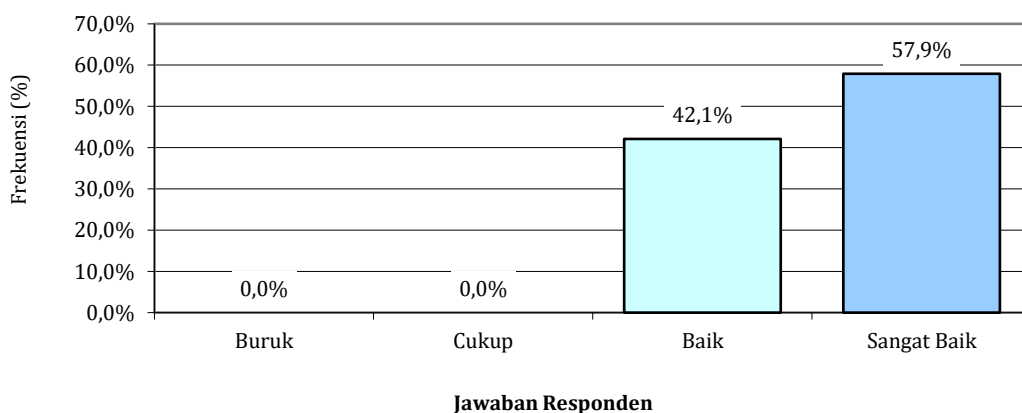
Sarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,579 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	22	57,9 %
2.	Baik	3	16	42,1 %
3.	Cukup	2	0	0 %
4.	Buruk	1	0	0 %
Jumlah			38	100 %

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



Gambar 9.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

## J. Gratifikasi

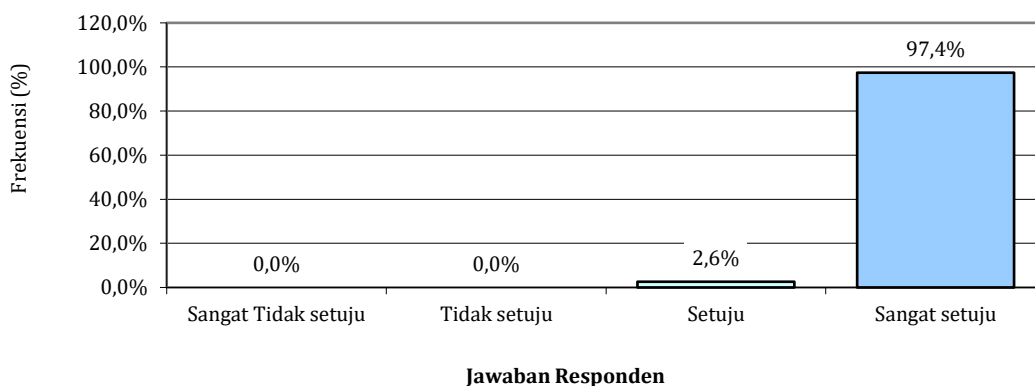
Gratifikasi adalah segala sesuatu pemberian dalam arti luas yang meliputi pemberian uang tambahan (fee), hadiah uang, barang, rabat (diskon), komisi pinjaman tanpa bunga, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma dan fasilitas lainnya. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,974 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 16  
Integritas Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Gratifikasi

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Setuju	4	37	97,4 %
2.	Setuju	3	1	2,6 %
3.	Tidak Setuju	2	0	0 %
4.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %
Jumlah			38	100 %

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



Gambar 10.  
Integritas Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Gratifikasi

### K. Pungutan Liar

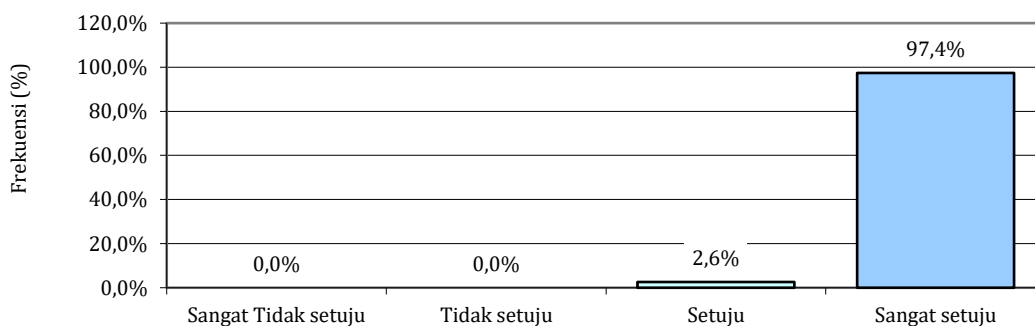
Pungutan liar adalah pengenaan biaya ditempat yang tidak seharusnya biaya tersebut dikenakan atau dipungut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,974 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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 17  
Integritas Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Pungutan liar

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Setuju	4	37	97,4 %
2.	Setuju	3	1	2,6 %
3.	Tidak Setuju	2	0	0 %
4.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %
Jumlah			38	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 11.  
Integritas Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Pungutan liar

## L. Percaloan

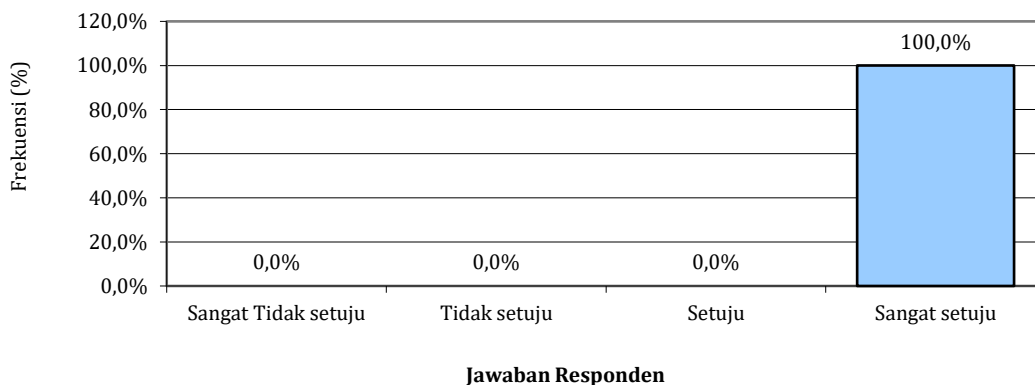
Percaloan adalah perantara atau perwakilan dalam pengurusan sesuatu hal dan biasanya menuntut suatu imbalan untuk jasa tersebut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan 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 18  
Integritas Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Percaloan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Setuju	4	38	100 %
2.	Setuju	3	0	0 %
3.	Tidak Setuju	2	0	0 %
4.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %
Jumlah			38	100 %

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



Gambar 12.  
Integritas Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Percaloan

## M. Diskriminasi

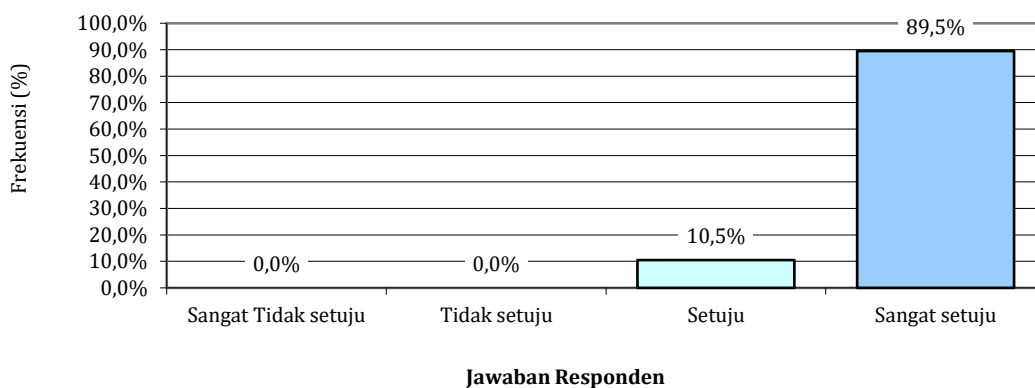
Diskriminasi merujuk kepada pelayanan yang tidak adil terhadap individu tertentu, dimana layanan ini dibuat berdasarkan karakteristik yang diwakili oleh individu tersebut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,895 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan 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 19  
Integritas Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Diskriminasi

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Setuju	4	34	89,5 %
2.	Setuju	3	4	10,5 %
3.	Tidak Setuju	2	0	0 %
4.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %
Jumlah			38	100 %

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



Gambar 13.  
Integritas Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya  
Ruang Lingkup: Diskriminasi

## N. 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 Tinggi III Surabaya , yang diusulkan responden, antara lain

1. Supaya dibangun kantin untuk pengunjung. Nomor kuesioner (1,3,4).
2. Pelayanannya harap dipertahankan. Nomor kuesioner (5).
3. Mushola kurang nyaman atau panas, harap diberi kipas angin atau AC. Nomor kuesioner (6,18,19,20).
4. Pelayanan sudah baik. Nomor kuesioner (9,10,24,35).
5. Pelayanan perlu ditingkatkan. Nomor kuesioner (11,21,27,29,34).
6. Tempat parkir pengunjung panas, tidak ada atapnya. Nomor kuesioner (12,17,33).
7. Koran yang ada di ruang tunggu sidang ada yang tidak lengkap halamannya. Nomor kuesioner (22).
8. Ruang tunggu di belakang ruang sidang harap diberi AC, biar tidak panas. Nomor kuesioner (31,36).



## 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 Tinggi III Surabaya sebesar **91,80** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya berada pada kategori SANGAT BAIK.
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Militer berada pada kategori SANGAT BAIK.
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya pada kategori SANGAT BAIK.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Militer Tinggi III pada kategori SANGAT BAIK.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya pada kategori SANGAT BAIK.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya pada kategori SANGAT BAIK.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya pada kategori SANGAT BAIK.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya pada kategori SANGAT BAIK.
9. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya pada kategori SANGAT BAIK.

Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "**Biaya/Tarif**" dan terendah berada pada ruang lingkup "**Waktu Penyelesaian**".

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Survei Persepsi Korupsi pada Pengadilan di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya sebesar **97,67** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Tidak adanya Gratifikasi di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya berada pada kategori SANGAT BAIK.
2. Tidak adanya Pungli di Pengadilan Militer berada pada kategori SANGAT BAIK.
3. Tidak adanya Percaloan di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya pada kategori SANGAT BAIK.
4. Tidak adanya Diskriminasi di Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya pada kategori SANGAT BAIK.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya diperoleh hasil terendah yaitu pada ruang lingkup "**Waktu Penyelesaian**" sehingga pada ruang lingkup tersebut diupayakan ditingkatkan dalam kecepatan pelayanan dengan memberikan arahan kepada seluruh staf pelayanan supaya dalam melayani selalu memperhatikan waktu pelayannannya, semakin cepat waktu pelayanannya, semakin baik pelayanan yang kita berikan.

Pada Survei Persepsi Korupsi pada Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya diperoleh hasil terendah yang sama yaitu pada ruang lingkup "**Diskriminasi**", sehingga harus selalu dilakukan pembinaan kepada seluruh Anggota Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya 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 TINGGI III SURABAYA**  
JL. RAYA IR. H. JUANDA NO. 87 GEDANGAN SIDOARJO  
Telp (031) 8671763 – Fax (031) 99681347

Nomor Kuesioner :  (diisi petugas)

## **DAFTAR PERTANYAAN**

### **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **PENGADILAN MILITER TINGGI III SURABAYA**

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan**  
**Pengadilan Militer Tinggi III Surabaya**

*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 14 Tahun 2017 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 Tinggi III Surabaya, 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.*

Sidoarjo, Agustus 2019

**Tim Survei**

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA LAYANAN PENGADILAN MILITER TINGGI III SURABAYA**

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 :**

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. 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.	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. ?	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
3.	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
5.	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten
7.	<b>Perilaku Pelaksana</b>	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.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	a. Tidak Ada b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi c. Berfungsi Kurang Maksimal d. Dikelola Dengan Sangat Baik
9.	<b>Sarana dan Prasaran</b>	Bagaiman pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
10.	<b>Gratifikasi</b>	Petugas pelayanan tidak meminta/menerima imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
11.	<b>Pungutan Liar</b>	Tidak terdapat praktik pungutan liar (Pungli).	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
12.	<b>Percaloan</b>	Tidak terdapat praktik percaloan atau perantara yang tidak resmi.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
13.	<b>Diskriminasi</b>	Tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan.	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 Tinggi III Surabaya bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

---



---

**ANALISIS DATA**  
**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TRIWULAN III**  
**TAHUN 2020**

**PENGADILAN MILITER TINGGI III**  
**SURABAYA**

JL. RAYA IR. H. JUANDA NO 87

GEDANGAN SIDOARJO 61253

Telp. (031) 8671763 – Fax (031) 99681347

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
6	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
7	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
8	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
9	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
12	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
13	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
16	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
19	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
20	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
21	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
22	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
23	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
24	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
25	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
26	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
27	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
28	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
29	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
36	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
37	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
38	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
Jumlah	138	140	125	150	148	129	139	149	136	
NRR per RL	3.632	3.684	3.289	3.947	3.895	3.395	3.658	3.921	3.579	
NRR Tertimbang	0.404	0.409	0.365	0.439	0.433	0.377	0.406	0.436	0.398	3.667
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>91.80</b>

**Keterangan :**

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan  
- NRR = Nilai rata-rata  
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi  
NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

**IKM UNIT PELAYANAN : 91.80**

**Kategori: SANGAT BAIK**

**ANALISIS DATA**  
**SURVEI PERSEPSI KORUPSI LAYANAN PENGADILAN TRIWULAN III**  
**TAHUN 2019**

**PENGADILAN MILITER TINGGI III SURABAYA**  
 JL. RAYA IR. H. JUANDA NO. 87 GEDANGAN SIDOARJO  
 61253  
 Telp. (031) 8671763 - Fax (031) 99681347

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4						
1	4	4	4	4						
2	4	4	4	4						
3	4	4	4	4						
4	4	4	4	4						
5	4	4	4	4						
6	4	4	4	4						
7	4	4	4	4						
8	4	4	4	4						
9	4	3	4	4						
10	4	4	4	4						
11	4	4	4	4						
12	4	4	4	4						
13	4	4	4	4						
14	3	4	4	4						
15	4	4	4	4						
16	4	4	4	4						
17	4	4	4	4						
18	4	4	4	4						
19	4	4	4	4						
20	4	4	4	4						
21	4	4	4	4						
22	4	4	4	4						
23	4	4	4	3						
24	4	4	4	4						
25	4	4	4	4						
26	4	4	4	4						
27	4	4	4	4						
28	4	4	4	3						
29	4	4	4	3						
30	4	4	4	4						
31	4	4	4	4						
32	4	4	4	4						
33	4	4	4	4						
34	4	4	4	4						
35	4	4	4	4						
36	4	4	4	3						
37	4	4	4	4						

38	4	4	4	4						
Jumlah	151	151	152	148						
NRR per RL	3.974	3.974	4.000	3.895						
NRR Tertimbang	0.993	0.993	1.000	0.974						3.961
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>91.80</b>

**Keterangan :**

- RL = Ruang Lingkup Pelayanan  
- NRR = Nilai rata-rata  
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi  
NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/4)

**IKM PERSEPSI KORUPSI : 97,67**  
**Kategori: SANGAT BAIK**

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00 : 3,26 - 4,00  
**B** (Baik) : 62,51 - 81,25 : 2,51 - 3,25  
**C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50 : 1,76 - 2,50  
**D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75 : 1,00 - 1,75

