



**LAPORAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE APRIL S.D. JUNI 2024**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

PENGADILAN MILITER I-01 BANDA ACEH

Jalan Tengku Imuem Lueng Bata, No.108, Blangcot, Banda Aceh

Telepon/Fax: (0651), Email : aceh@dilmil.org

Website: www.dilmil-aceh.go.id

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

PENGADILAN MILITER I-01 BANDA ACEH
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Banda Aceh, 1 Juli 2024

Kepala Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh



Zaki Ibrahim, S.H.
Kolonel Kum NRP 524420

Ketua Tim Survey

Teddy Septiana, S.H.
Mayor Chk NRP 21960348270973

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 I -01 Banda Aceh mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh, 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 I-01 Banda Aceh dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Banda Aceh , 1 Juli 2024

Ketua Tim Survey



Teddy Septiana, S.H.

Mayor Chk NRP 21960348270973

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan Militer adalah lingkungan peradilan di bawah Mahkamah Agung RI yang melaksanakan kekuasaan kehakiman mengenai kejahatan-kejahatan yang berkaitan dengan tindak pidana militer. Peradilan Militer meliputi: Pengadilan Militer untuk tingkat Kapten ke bawah, Pengadilan Militer Tinggi untuk tingkat Mayor ke atas, Pengadilan Militer Utama untuk banding dari Pengadilan Militer Tinggi, dan Pengadilan Militer Pertempuran khusus di medan pertempuran.

Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh (disingkat Dilmil I-01 Banda Aceh) adalah pengadilan yang memeriksa dan memutus pada tingkat pertama perkara pidana serta menggabungkan perkara gugatan ganti rugi dalam perkara pidana atas permintaan dari pihak yang dirugikan sebagai akaibat yang ditimbulkan oleh tindak pidana yang menjadi dasar dakwaan, dan sekaligus memutus kedua perkara tersebut dalam satu putusan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh peradilan militer secara umum, dan khususnya Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh, masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna layanan pengadilan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan, sehingga memberikan dampak yang kurang baik terhadap pelayanan pengadilan, yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh. Mengingat jenis layanan 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 I-01 Banda Aceh melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh ini dilaksanakan setiap tiga bulan sekali, Pada laporan ini, survei dilaksanakan pada bulan April s.d. Juni 2024.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh, 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 elektronik, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal yang telah ditentukan.
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 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

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh, antara lain: masyarakat pencari keadilan, Kepolisian, oditur militer, rutan, Penasehat Hukum, PNS, dll. Jumlah populasi pada penelitian ini ditentukan 30 orang. Sampel merupakan tamu, saksi, terdakwa dll yang mengunjungi Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh.

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket pada penelitian ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Angket elektronik tersebut terdiri dari 9 indikator, dalam hal ini ruang lingkup, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

C. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup/indikator pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam

kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh 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. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	22	73%
2	Perempuan	8	27%
3	Tidak Menjawab	0	0%
Jumlah		30	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang 73%.

B. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Jenis Pendidikan		%
1.	Pasca Sarjana (S2/S3)	2	6,67%
2.	Sarjana (S1)	11	36,67%
3.	Diploma/SLTA	15	50,00%
4.	SLTP	2	6,67%
5.	SD	0	0,00%
Jumlah		30	100,00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir diploma/SLTA sebanyak 15 orang (50.00 %).

C. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Jumlah	%
1	TNI	23	77%
2	Polri	0	0%
3	PNS	1	3%
4	Peg. Swasta	2	7%
5	Wirswasta	2	7%
6	Pelajar/Mahasiswa	2	7%
7	Pedagang	0	0%
8	Petani/nelayan	0	0%
9	Advokat	0	0%
10	Lainnya		0%
Jumlah		30	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan TNI sebanyak 23 orang (77%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 35 angket google form. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh 97.99 % berada pada kategori “ **SANGAT BAIK**” (pada interval 81.26 s/d 100%). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh yang telah ditetapkan sebesar **100 %** Hasil tersebut sudah berada pada sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh.

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

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3.90	Sangat Baik	8
2.	Prosedur	3.97	Sangat Baik	4
3.	Waktu Pelayanan	4.00	Sangat Baik	1
4.	Biaya/Tarif	4.00	Sangat Baik	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.93	Sangat Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3.97	Sangat Baik	5
7.	Perilaku Pelaksana	3.90	Sangat Baik	9
8.	Maklumat Pelayanan	4.00	Sangat Baik	3
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.97	Sangat Baik	6

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 90% berada pada interval skor 4 kategori Sangat Mudah Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

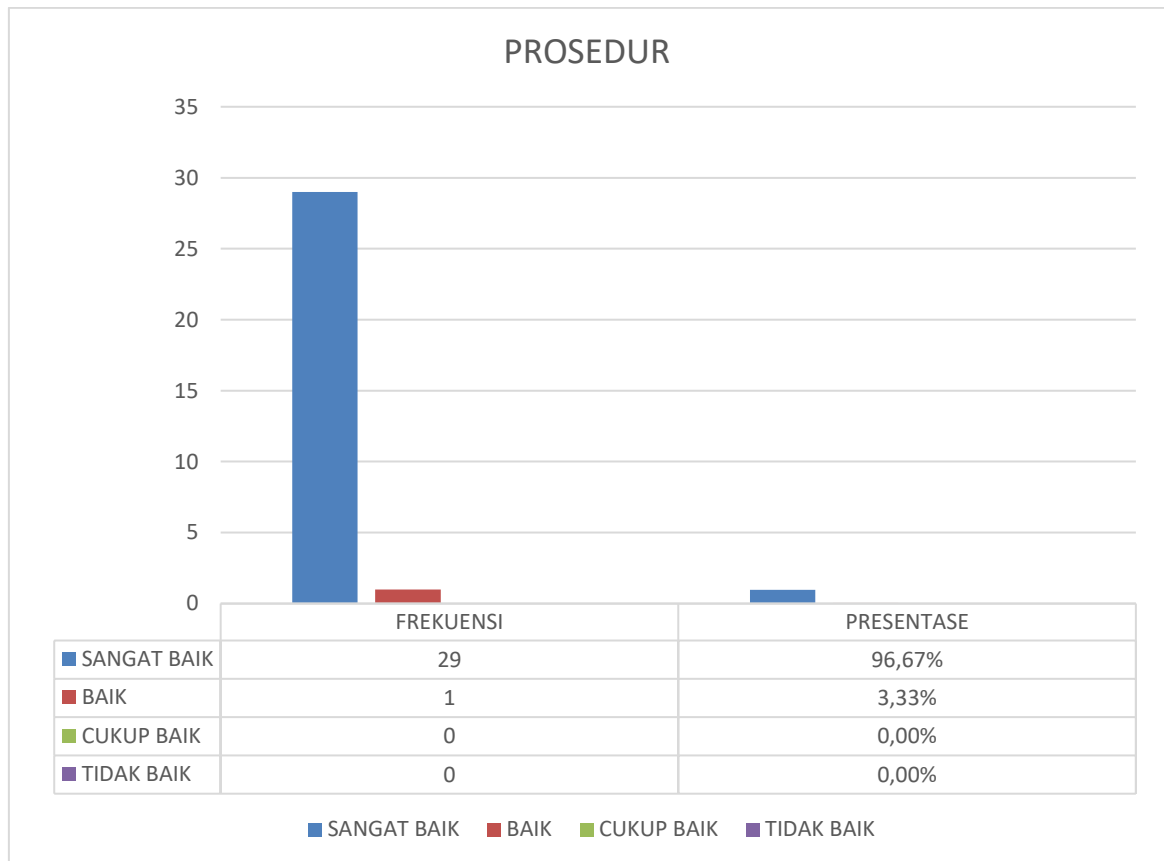


Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor rerata skor sebesar 96.67% berada pada interval skor 4 kategori Sangat Baik Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

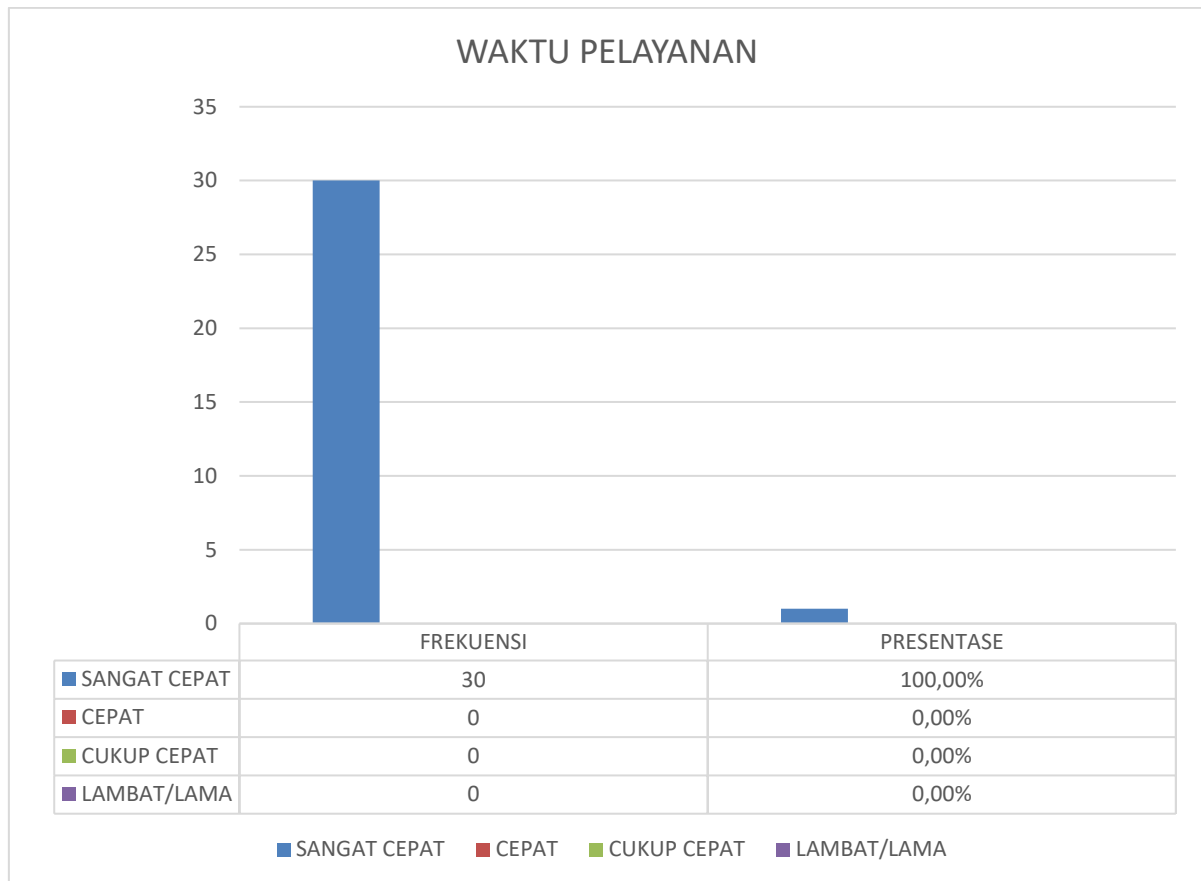


Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 100% berada pada interval skor 4 kategori Sangat Cepat Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori kurang baik.

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

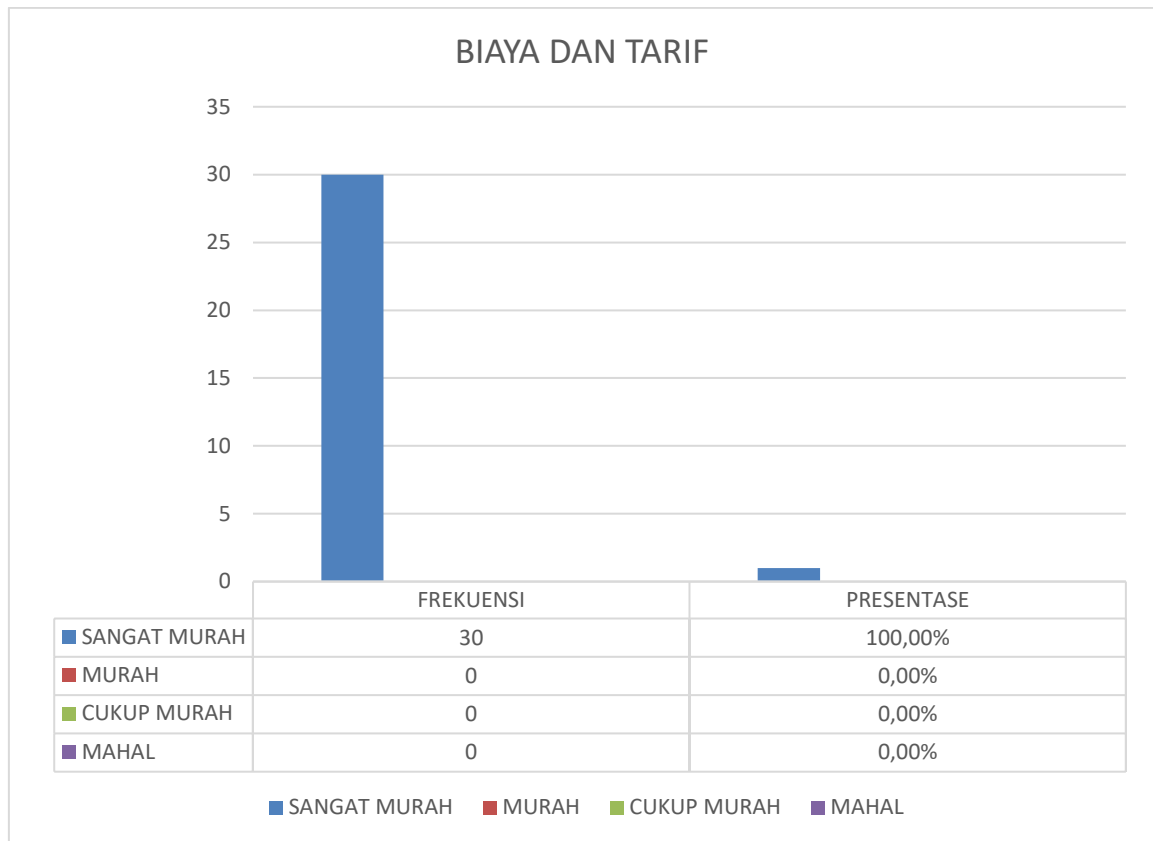


Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 100% berada pada interval skor 4 kategori Sangat Murah 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.
secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

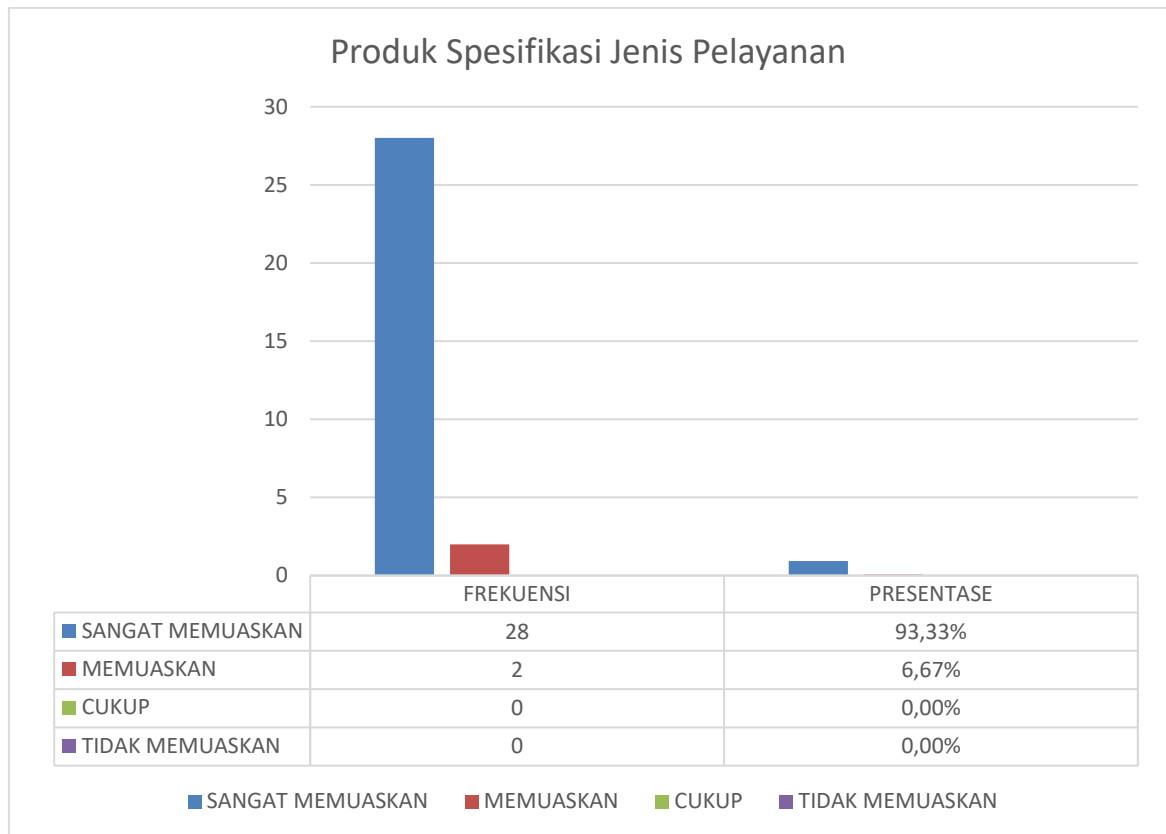


Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

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 93.33% berada pada interval skor 4 kategori Sangat Memuaskan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

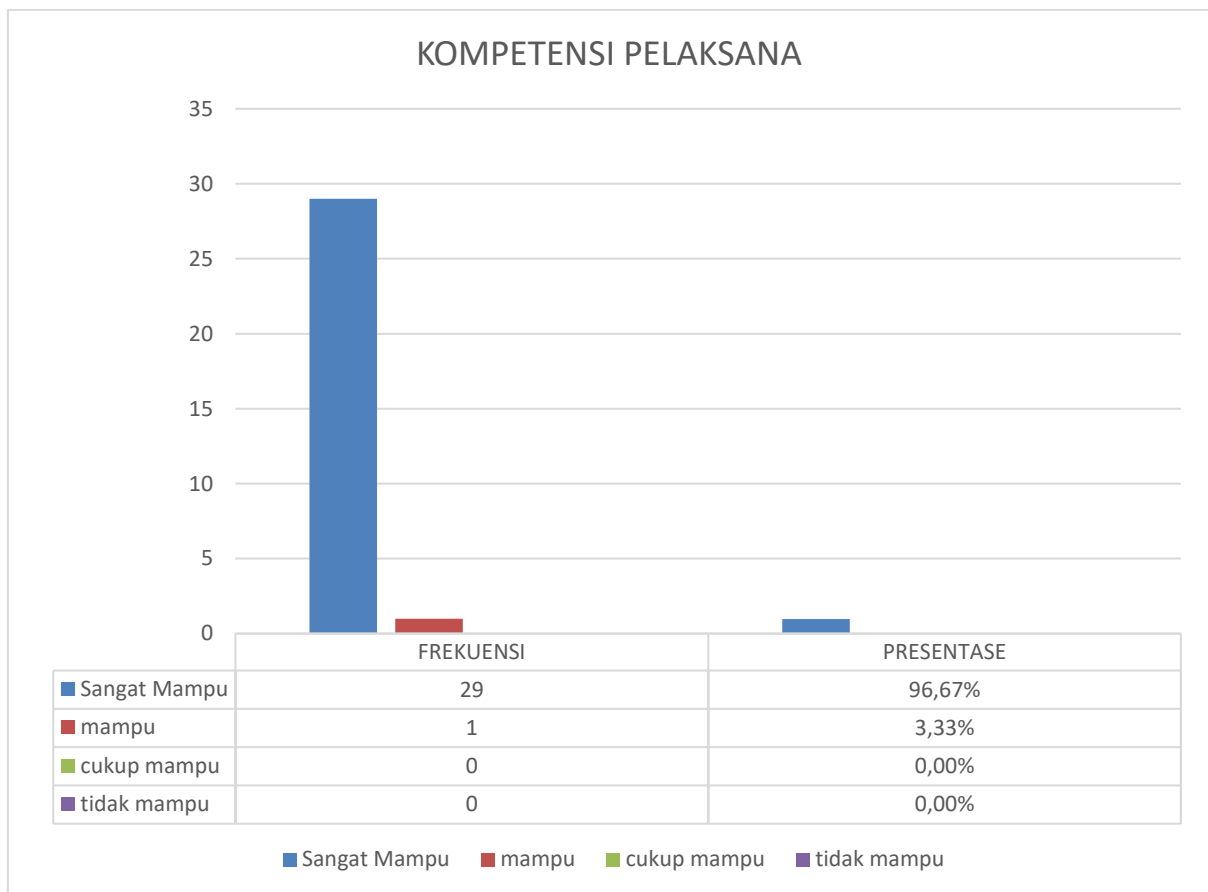


Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 96.67% berada pada interval skor 4 kategori Sangat Mampu Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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



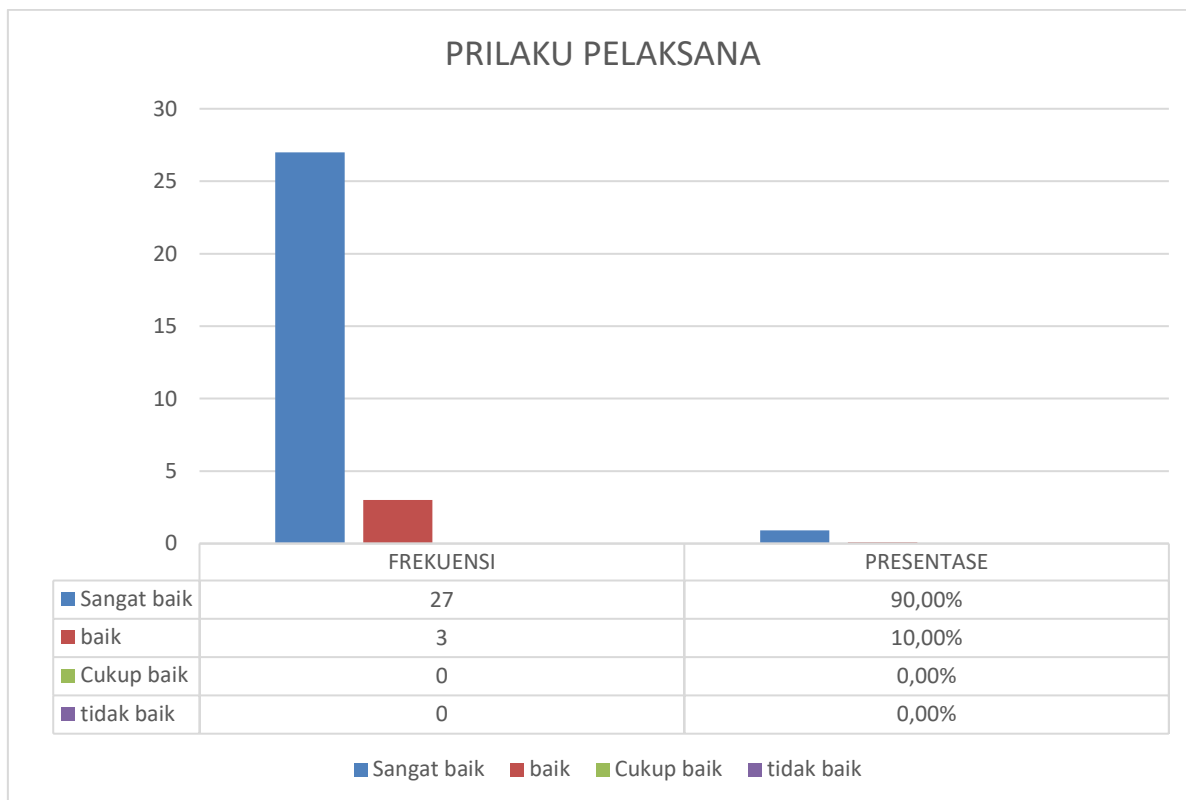
Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 90% berada pada interval skor 4 kategori Sangat Baik Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

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

Secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

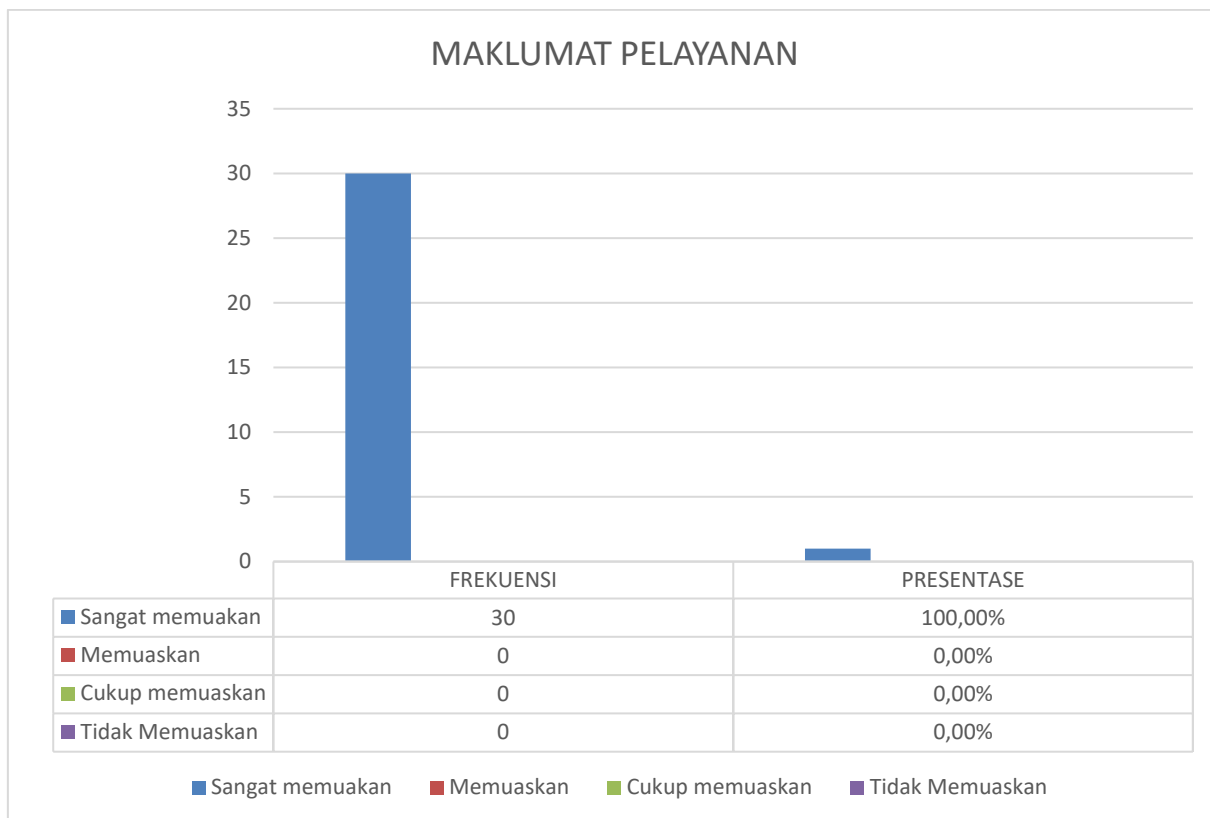


Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 100% berada pada interval skor 4 kategori Sangat Memuaskan Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

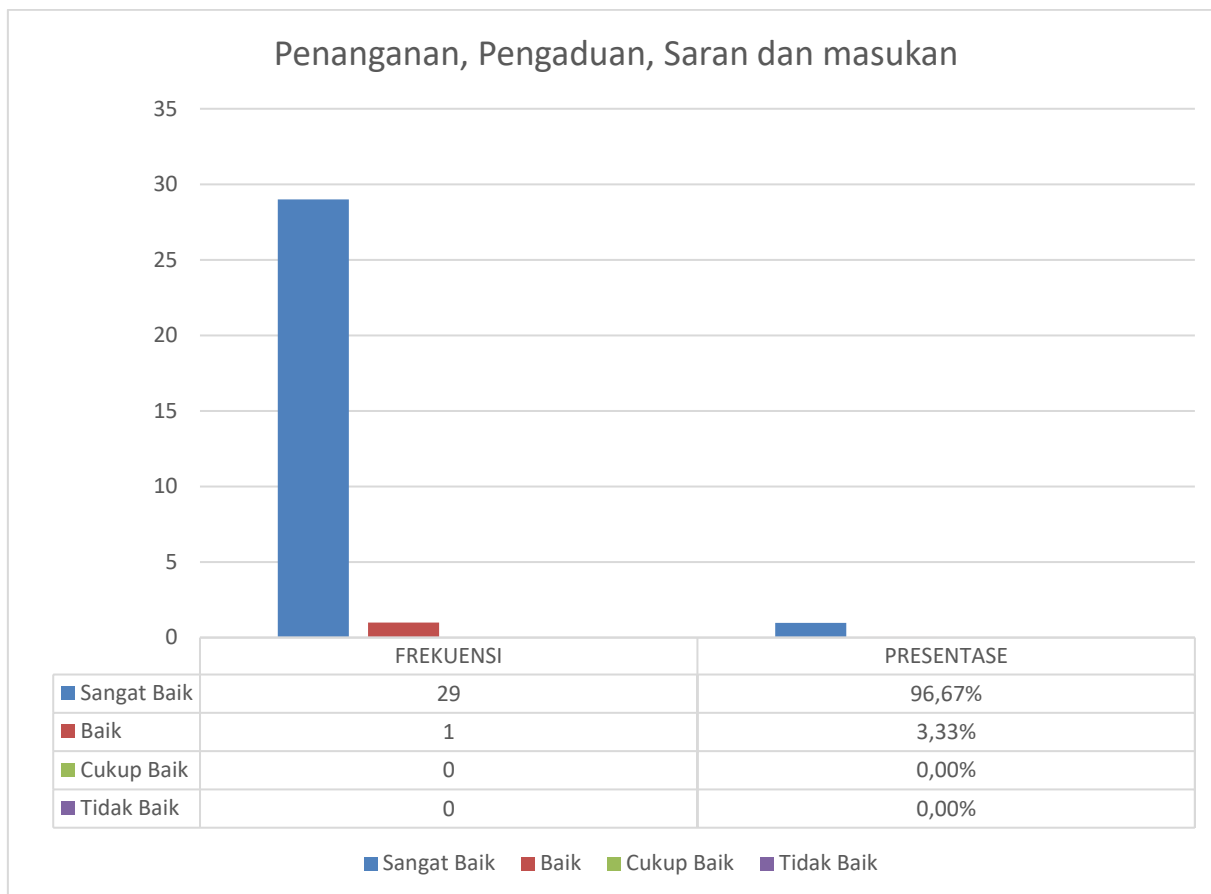


Gambar 8.
 Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
 Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 96.67% berada pada interval skor 4 kategori Sangat Baik Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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



Gambar 9.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarkan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh, yang diusulkan responden, antara lain:

- Sarana dan prasarana di lebih dilengkapi
- Tingkatkan kebersihan
- Tingkatkan pelayanan yang sudah bagus.

K. Tindak Lanjut Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh, yang dilakukan pada periode Januari s.d. Maret 2024 diperoleh tingkat kepuasan dengan kategori “Sangat Baik”, diharapkan dan kedepannya agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh rerata skor sebesar 97,99% berada kategori “Sangat Baik” Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh berada pada kategori **sangat baik**.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh berada pada kategori **sangat baik**.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh pada kategori **sangat baik**.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh pada kategori **sangat baik**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh pada kategori **sangat baik**.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh pada kategori **sangat baik**.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh pada kategori **sangat baik**.
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh pada kategori **sangat baik**.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh pada kategori **sangat baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Maklumat Pelayanan.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup kompetensi pelaksana Berdasarkan hasil survei ini, ruang lingkup tersebut berada pada baik.

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

1. Pelayanan agar terus dipertahankan dan ditingkatkan
2. Dalam pelaksanaan sidang agar sesuai dengan jadwal waktu sidang dan tepat waktu.
3. Melengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan
4. Agar ditambah inovasi pengadilan yang memudahkan pengguna layanan

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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN MILITER
I -01 BANDA ACEH TAHUN 2024

PERIODE TRIWULAN II (April s.d. Juni 2024)

Jumlah responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Ket.
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
19	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
24	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai /unsur	117	119	120	120	118	119	117	120	119	
NRR/ unsur	3,90	3,97	4,00	4,00	3,93	3,97	3,90	4,00	3,97	
NRR/ tertimbang	0,43	0,44	0,44	0,44	0,43	0,44	0,43	0,44	0,44	3,92
IKM Unit Pelayanan										97,90

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PENGADILAN MILITER I-01 BANDA ACEH TRIWULAN II TAHUN 2024																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 10px;"> NILAI IKM 97,90 </td> </tr> </table>	NILAI IKM 97,90	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">SURVEI LAYANAN DILMIL I-01 BANDA ACEH</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">RESPONDEN</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">JUMLAH :</td> <td style="padding: 5px;">30 Orang</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">Jenis Kelamin: L : 22 Orang, P : 8 Orang</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">Pendidikan :</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">SD</td> <td style="padding: 5px;">0</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">SLTP</td> <td style="padding: 5px;">2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">SMA-DIII</td> <td style="padding: 5px;">15</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">S1</td> <td style="padding: 5px;">11</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">S2</td> <td style="padding: 5px;">2</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">PERIOEDE : APRIL S.D. JUNI 2024</td> </tr> </table>	SURVEI LAYANAN DILMIL I-01 BANDA ACEH		RESPONDEN		JUMLAH :	30 Orang	Jenis Kelamin: L : 22 Orang, P : 8 Orang		Pendidikan :		SD	0	SLTP	2	SMA-DIII	15	S1	11	S2	2	PERIOEDE : APRIL S.D. JUNI 2024	
NILAI IKM 97,90																								
SURVEI LAYANAN DILMIL I-01 BANDA ACEH																								
RESPONDEN																								
JUMLAH :	30 Orang																							
Jenis Kelamin: L : 22 Orang, P : 8 Orang																								
Pendidikan :																								
SD	0																							
SLTP	2																							
SMA-DIII	15																							
S1	11																							
S2	2																							
PERIOEDE : APRIL S.D. JUNI 2024																								
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR LEBIH BAIK DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT																								

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3.90	Sangat Baik
2.	Prosedur	3.97	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	4.00	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	4.00	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.93	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.97	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.90	Sangat Baik
8.	Maklumat Pelayanan	4.00	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.92	Sangat Baik