



PENGADILAN MILITER I-01 BANDA ACEH

LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE JULI S.D. SEPTEMBER 2024 TRIWULAN III

**BERDASARKAN PERMENPAN DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 14 TAHUN 2017**



Jl. Tengku Imuem Lueng Bata No 108
Banda Aceh



0651-31865



aceh.dilmil01@gmail.com



dilmil-aceh.org

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

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

Banda Aceh, 3 Oktober 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

Quality Management Representative,

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'alakum Wr.Wb.

Banda Aceh , 3 Oktober 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 Juli s.d. September 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 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

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 pensekorannya

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	65%
2	Perempuan	12	35%
3	Tidak Menjawab	0	0%
Jumlah		34	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang 65%.

B. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Jenis Pendidikan		%
1.	Pasca Sarjana (S2/S3)	4	12%
2.	Sarjana (S1)	16	47%
3.	Diploma/SLTA	14	41%
4.	SLTP	0	0%
5.	SD	0	0%
Jumlah		34	100,00%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Sarjana (S1) sebanyak 16 orang (47 %).

C. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Jumlah	%
1	TNI	14	54%
2	Polri	0	0%
3	PNS	4	15%
4	Peg. Swasta	0	0%
5	Wirswasta	6	23%
6	Pelajar/Mahasiswa	2	8%
7	Pedagang	0	0%
8	Petani/nelayan	0	0%
9	Advokat	0	0%
10	Lainnya	0	0%
Jumlah		34	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan TNI sebanyak 24 orang (54%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 34 angket Survei. 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 94.27 % berada pada kategori **“(A) 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

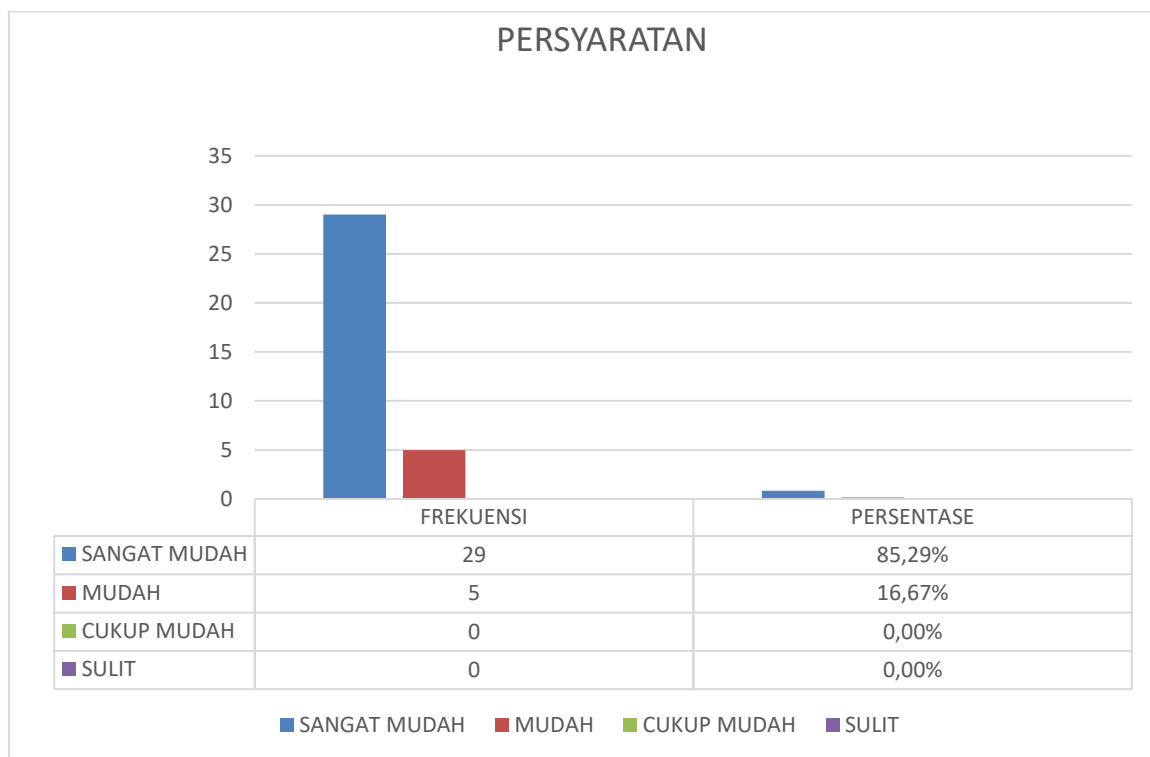
No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3.85	Sangat Baik
2.	Prosedur	3.76	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3.79	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3.68	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.74	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.76	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.79	Sangat Baik
8.	Maklumat Pelayanan	3.82	Sangat Baik
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.76	Sangat Baik

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 85.29% 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.

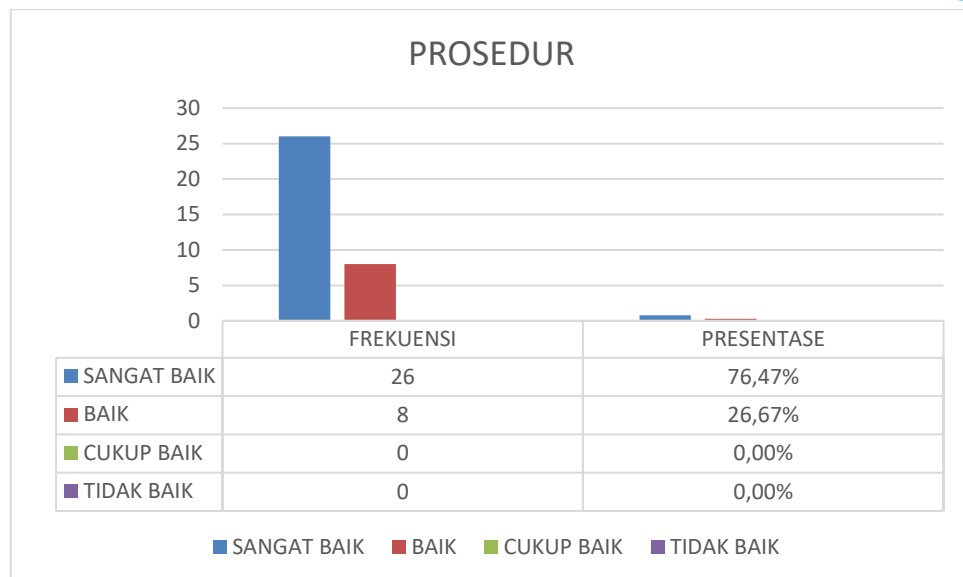


Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 76.47% 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.

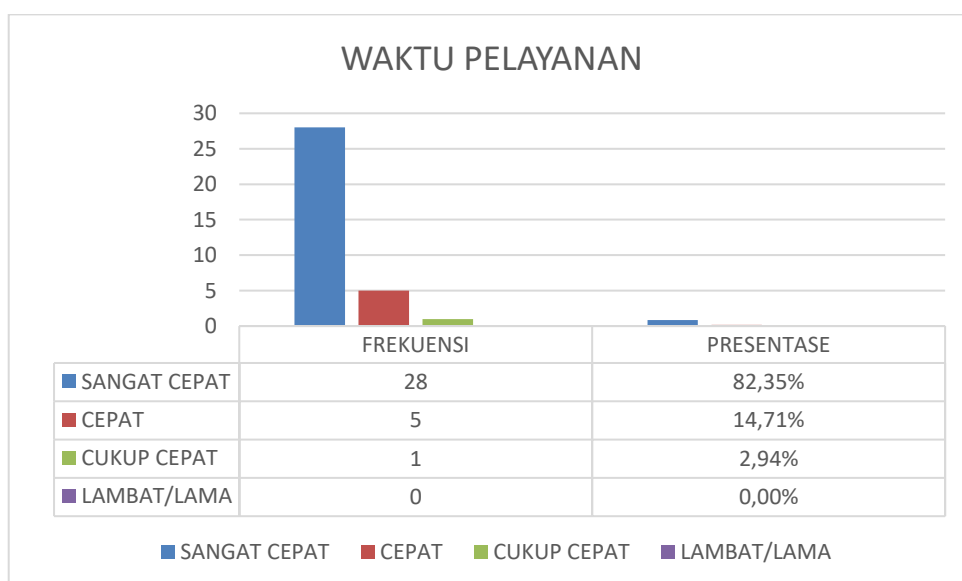


Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Prosedur

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 82.35% 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.

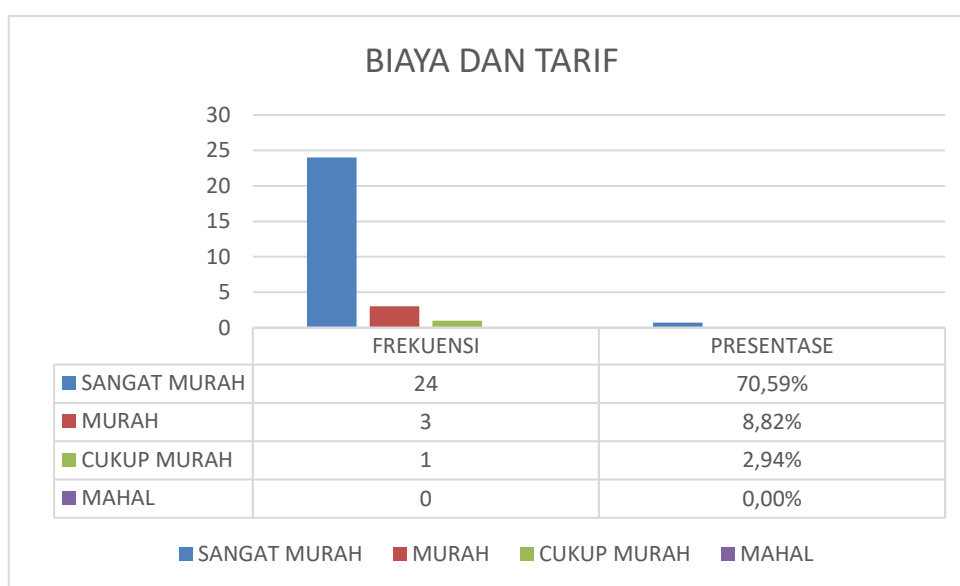


Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

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 70.59% berada pada interval skor 4 kategori sangat cepat Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

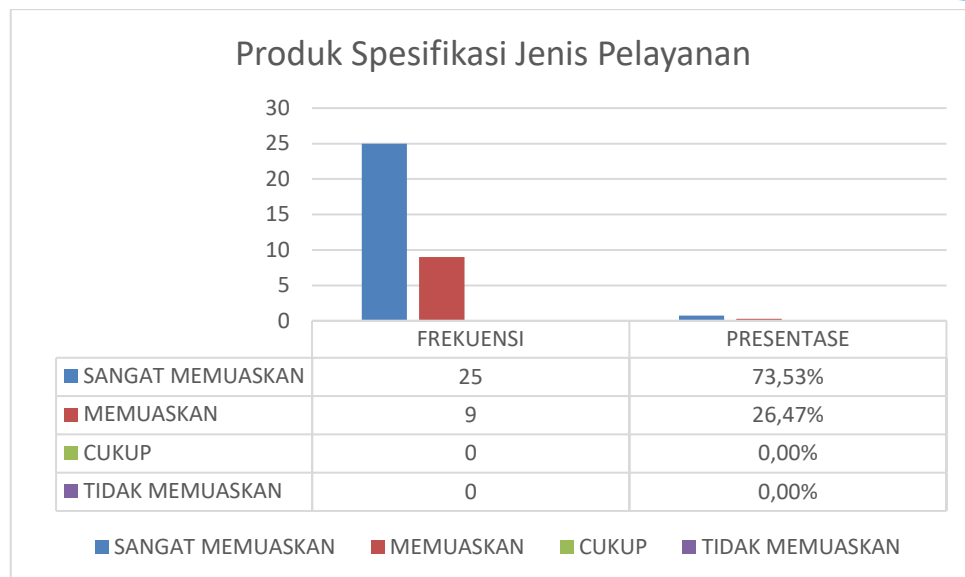


Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

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 73.53% 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

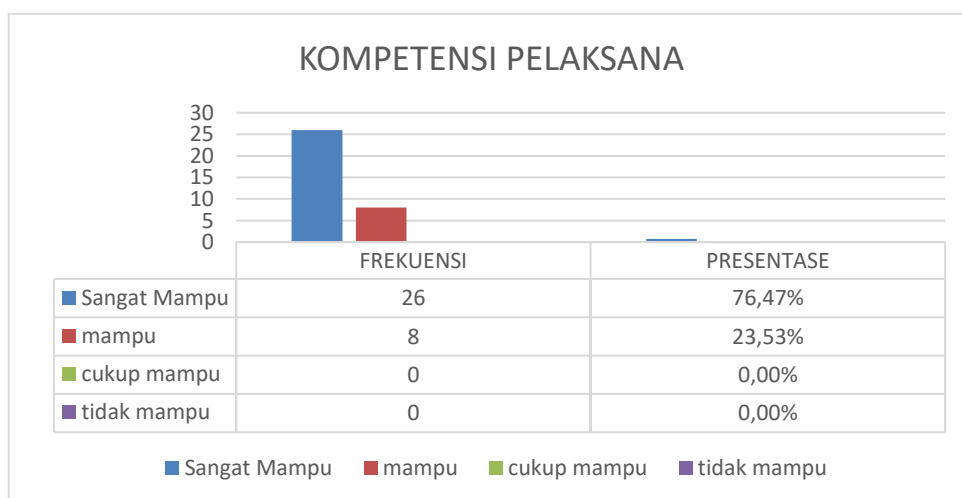


Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 76.43% 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.



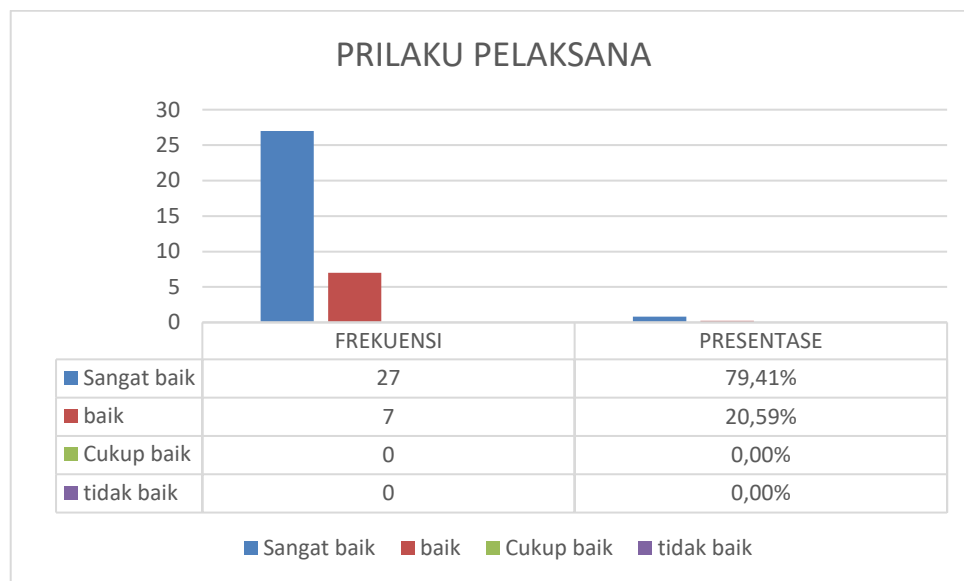
Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 79.41% 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.

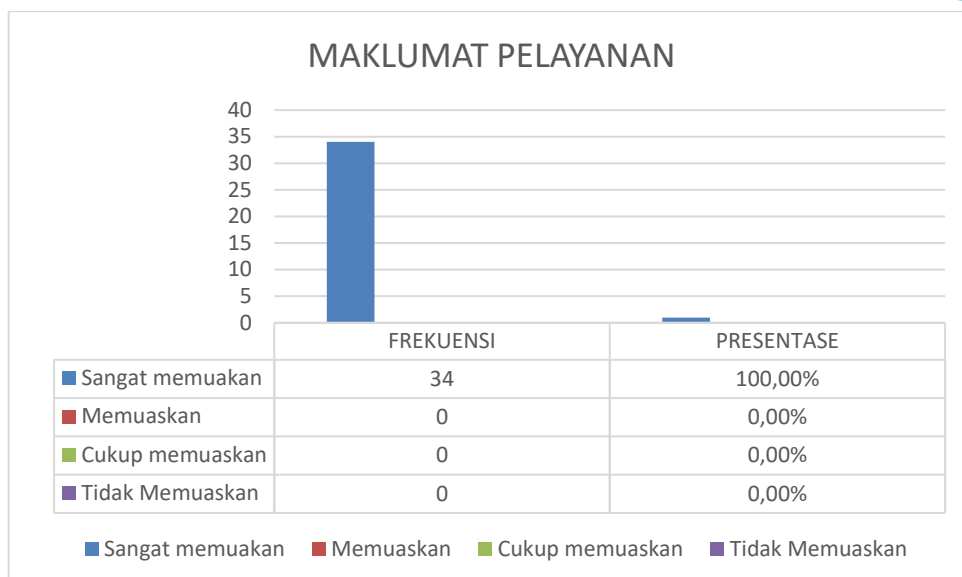


Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

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.

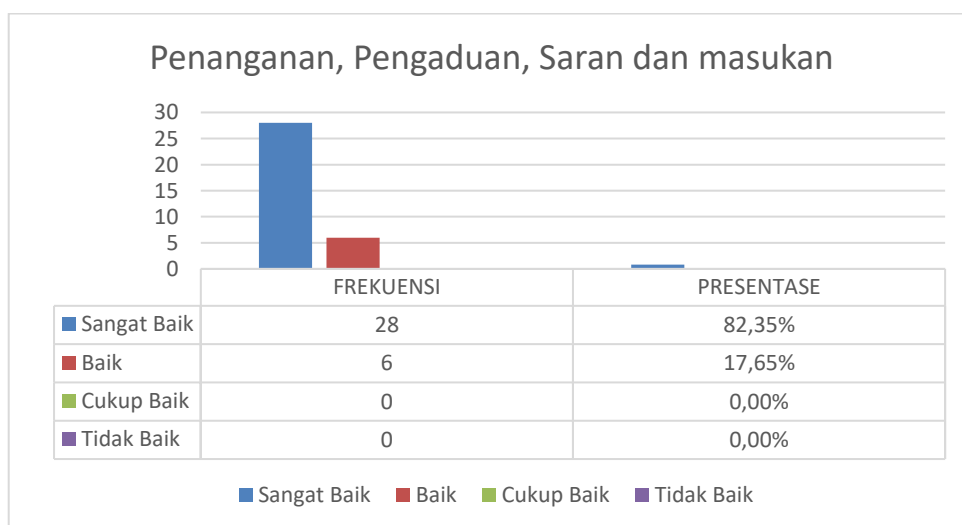


Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

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 sangat 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 disebar. 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 Juli s.d. September 2024 diperoleh tingkat kepuasan dengan kategori “**A 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:

No	Nama	Layanan	Catatan
1	Rahmadiyah	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Over all bagus lah
2	Mulya Ega Wicaksana	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	sudah bagusss
3	Hafaz	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	sudah bagus bravo dilmil aceh
4	Rahmadi, S.H.	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	sesuai dengan moto dilmil aceh
5	sofyan	2. Standar Pelayanan DILMIL	religi, bersih dan santun
6	Wirdatul Akmal	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-memberikan kemudahan prosedur
7	Ummu Arissa	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-tingkatkan lagi
8	T. Farid Arisya	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Si Vis Pacem Parabellum!
9	Nopri Ardiansyah	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Ok sesuai
10	Lina Mauldyna Marza	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-semoga selalu dapat memberikan pelayanan maksimal dan selalu memberikan pelayan dengan keramahan seperti yang saya rasakan saat ini, agar masyarakat tidak merasa takut
11	Letda Chk Hafas Muzai, S.H.	2. Standar Pelayanan DILMIL	Pelayanan yg diberikan oleh Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh sdh sangat bagus, sarana yg disediakan cukup membantu serta para pegawai yg profesional. Terima kasih.
12	Andika	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Mudah2an lebih baik lagi
13	Susi santi	2. Standar Pelayanan DILMIL	Sudah sesuai, staf ramah2,
14	Wiwi Sarlinda	2. Standar Pelayanan DILMIL	
15	Edy Susanto	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-pelayanan baik
16	Fitriani	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-tingkat kan trus pelayan untulk lebih perfect

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



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	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
13	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
20	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
21	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
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	3	3	4	4	4	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai /unsur	131	128	129	125	127	128	129	130	128	
NRR/ unsur	3,85	3,76	3,79	3,67	3,73	3,76	3,79	3,82	3,76	
NRR/ tertimbang	0,42	0,41	0,42	0,40	0,41	0,41	0,42	0,42	0,41	3,72
IKM Unit Pelayanan										94,27



No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3.85	Sangat Baik
2.	Prosedur	3.76	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3.79	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3.68	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.74	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.76	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.79	Sangat Baik
8.	Maklumat Pelayanan	3.82	Sangat Baik
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.76	Sangat Baik

TINDAK LANJUT REKOMENDASI YANG DIBERIKAN RESPONDEN

SURVEY TRIWULAN III 2024

No	Nama	Catatan	Tindak Lanjut
1	Rahmadiyah	Over all bagus lah	Sesuai
2	Mulya Ega Wicaksana	sudah bagusss	Sesuai
3	Hafaz	sudah bagus bravo dilmil aceh	Sesuai
4	Rahmadi, S.H.	sesuai dengan moto dilmil aceh	Sesuai
5	sofyan	religi, bersih dan santun	Sesuai
6	Wirdatul Akmal	-memberikan kemudahan prosedur	Sesuai
7	Ummu Arissa	-tingkatkan lagi	Sesuai
8	T. Farid Arisya	Si VaPacum Problem!	Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh pada Bidang PTIP Telah mengupgrade Sistem dan Perangkat Keras Aplikasi SiPakum Berupa Perangkat Tablet Android untuk mendukung Apkikasi SiPakum Dapat Berjalan Lancar.
9	Nopri Ardiansyah	Ok sesuai	Sesuai
10	Lina Mauldyna Marza	-semoga selalu dapat memberikan pelayanan maksimal dan selalu memberikan pelayan dengan keramahan seperti yang saya rasakan saat ini, agar masyarakat tidak merasa takut	Sesuai
11	Letda Chk Hafas Muzai, S.H.	Pelayanan yg diberikan oleh Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh sdh sangat bagus, sarana yg disediakan cukup membantu serta para pegawai yg profesional. Terima kasih.	Sesuai
12	Andika	Mudah2an lebih baik lagi	Sesuai
13	Susi santi	Sudah sesuai, staf ramah2,	Sesuai
14	Wiwi Sarlinda	-	-
15	Edy Susanto	-pelayanan baik	Sesuai
16	Fitriani	-tingkat kan trus pelayan untulk lebih perfect	Sesuai

Ketua Tim Survey



Teddy Septiana, S.H.
Mayor Chk NRP 21960348270973