



PENGADILAN MILITER I-01 BANDA ACEH

LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**Periode Oktober S.d Desember 2024
TRIWULAN IV**

**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, 31 Desember 2024

Kepala Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh



Zaki Ibrahim, S.H.
Kolonel Kum NRP 524420

Ketua Tim Survey

Riswan Ependi, S.H.
Kapten Chk NRP 11130028260889

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.

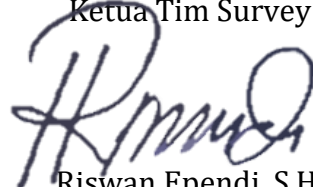
Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat 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 , 31 Desember 2024

Ketua Tim Survey



Riswan Ependi, S.H.

Kapten Chk NRP 11130028260889

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	14	65%
2	Perempuan	28	35%
3	Tidak Menjawab	0	0%
Jumlah		42	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)	0	12%
2.	Sarjana (S1)	38	47%
3.	Diploma/SLTA	4	41%
4.	SLTP	0	0%
5.	SD	0	0%
Jumlah		42	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	3	54%
2	Polri	0	0%
3	PNS	1	15%
4	Peg. Swasta	0	0%
5	Wirswasta	1	23%
6	Pelajar/Mahasiswa	35	8%
7	Pedagang	0	0%
8	Petani/nelayan	0	0%
9	Advokat	0	0%
10	Lainnya	2	0%
Jumlah		42	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

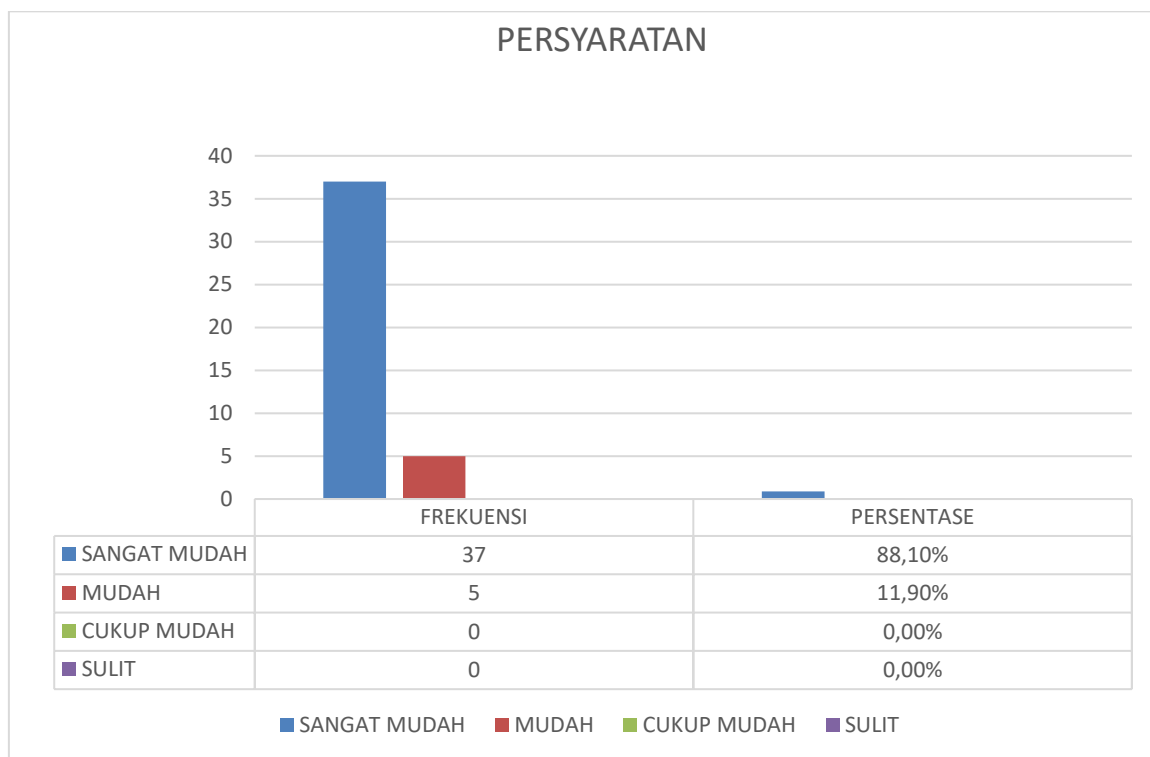
No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3.88	Sangat Baik
2.	Prosedur	3.67	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3.64	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3.62	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.69	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.88	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.83	Sangat Baik
8.	Maklumat Pelayanan	3.67	Sangat Baik
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.83	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 88,10% 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.

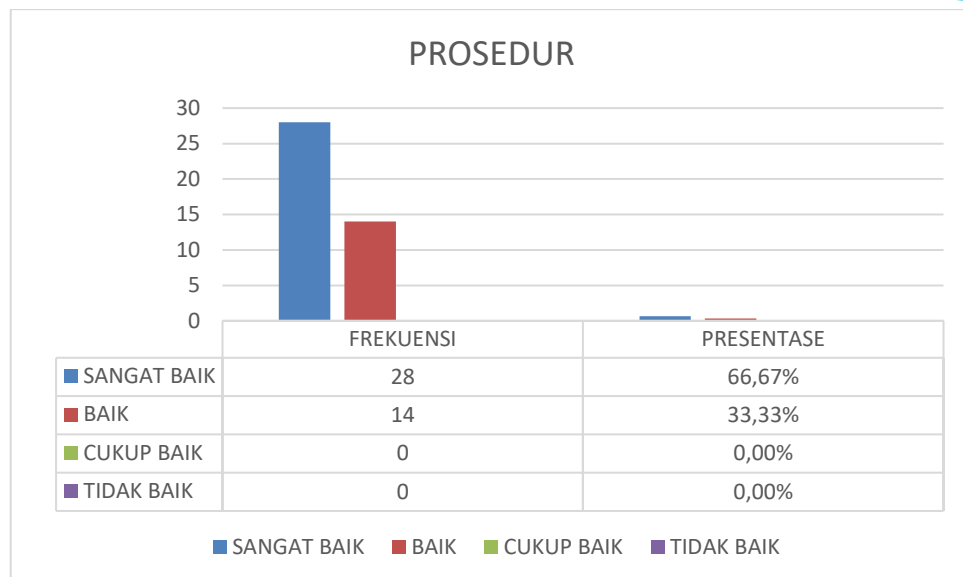


Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 66,67% 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.

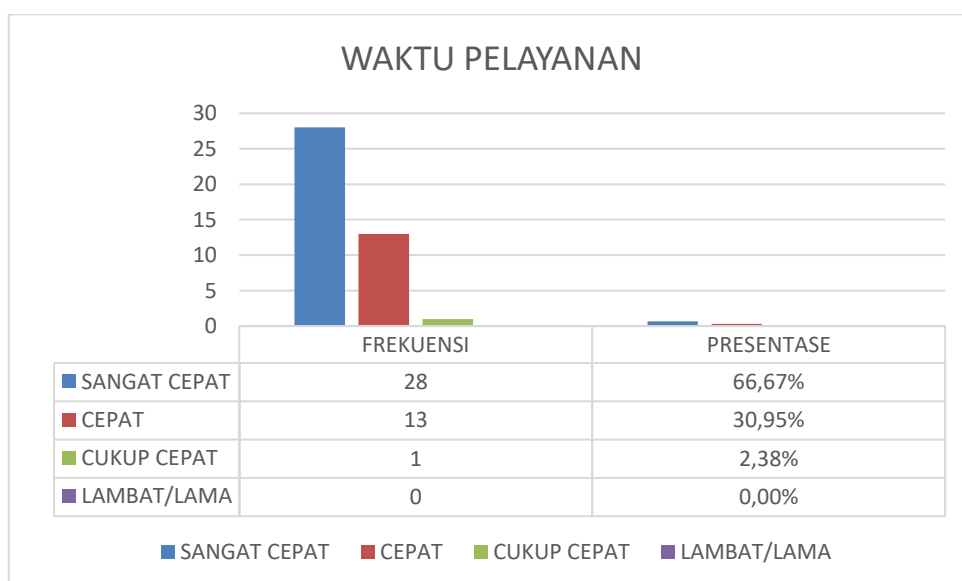


Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Prosedur

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 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.

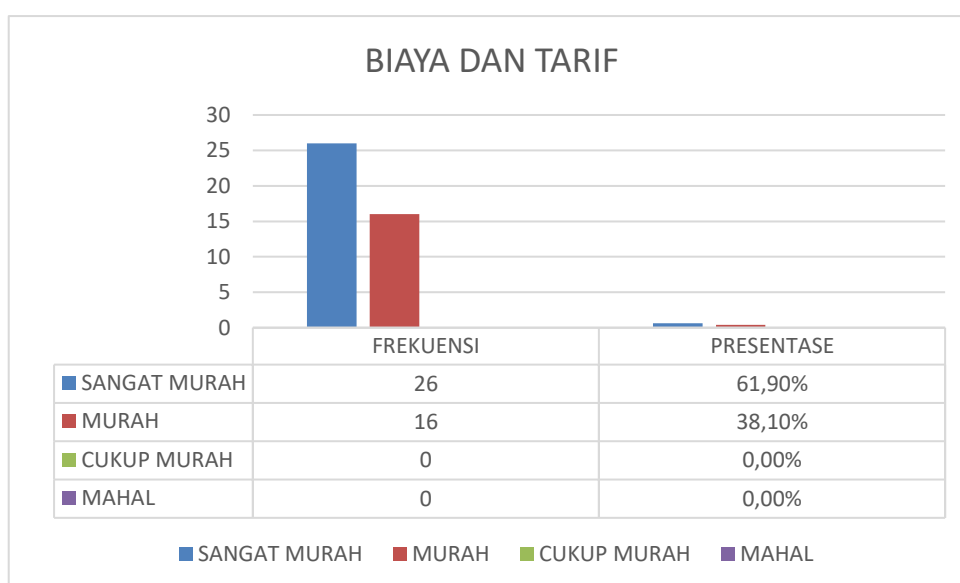


Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

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 76.47% 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.

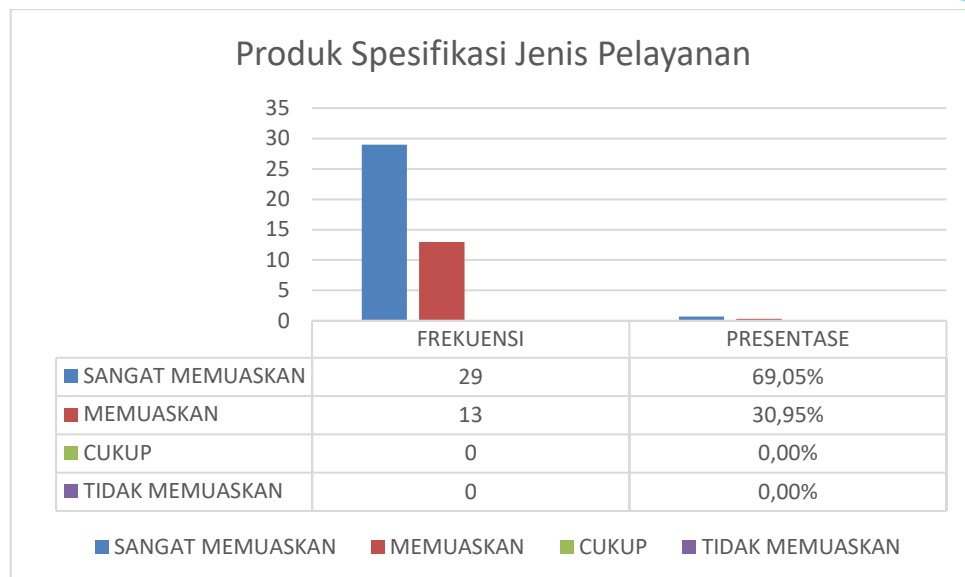


Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

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 69.05% 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

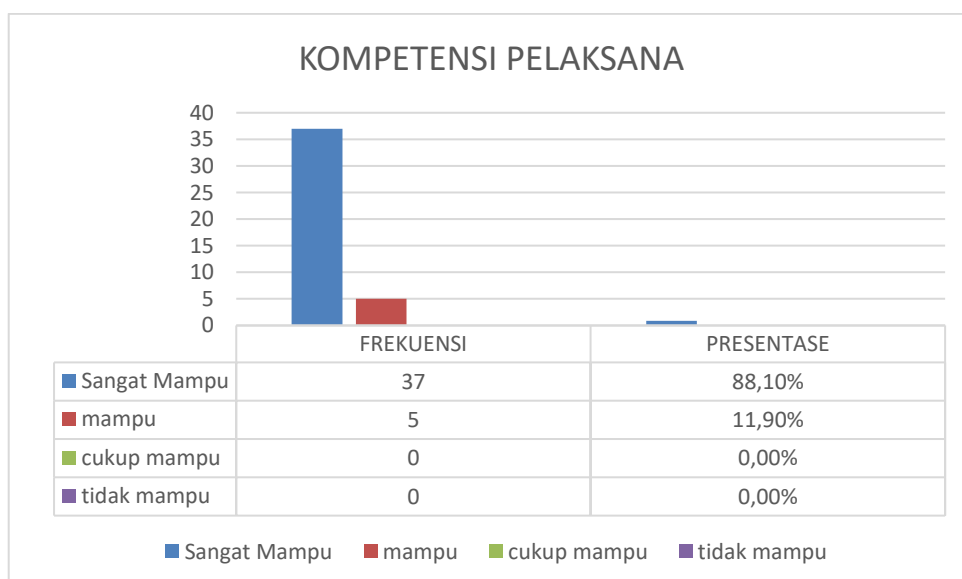


Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 88.10% 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.



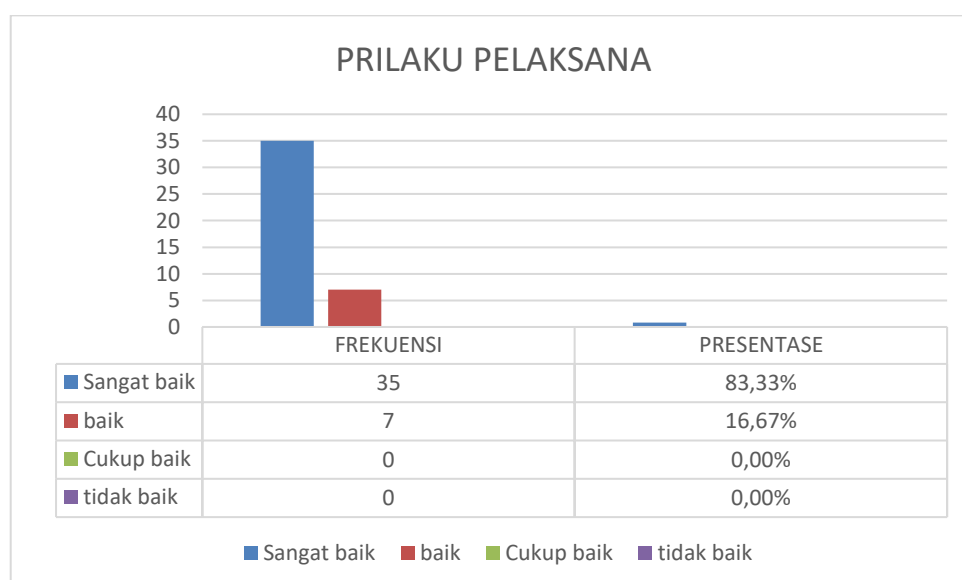
Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 83.33% 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.

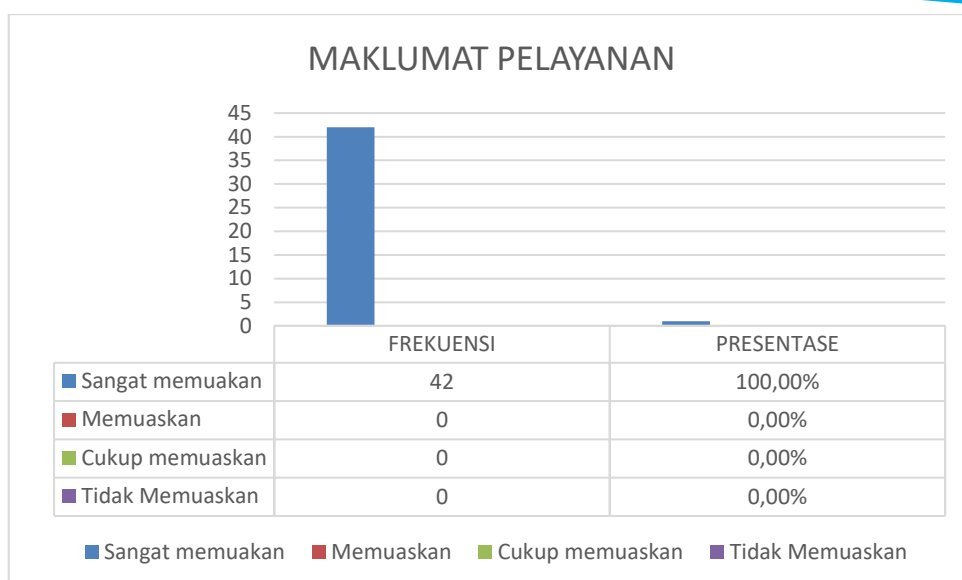


Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

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.

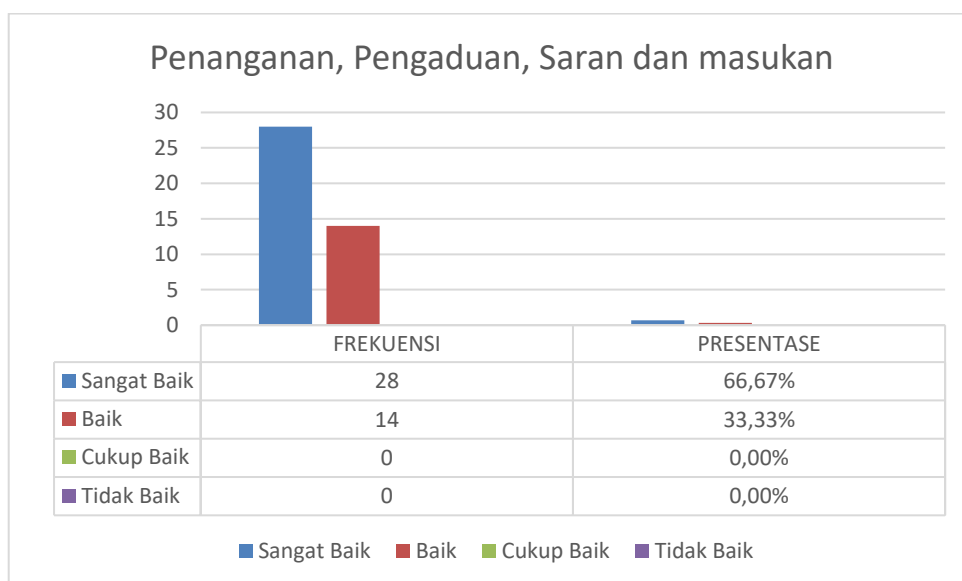


Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer I-01 Banda Aceh
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

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:

- Saran saya semoga pengadilan militer semakin bagus.
- Cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh pengadilan, tetapi lebih bagus jika di tingkatkan kinerjanya serta di pertahankan
- Selalu melayani sesuai ketentuan dan memudahkan masyarakat.

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:

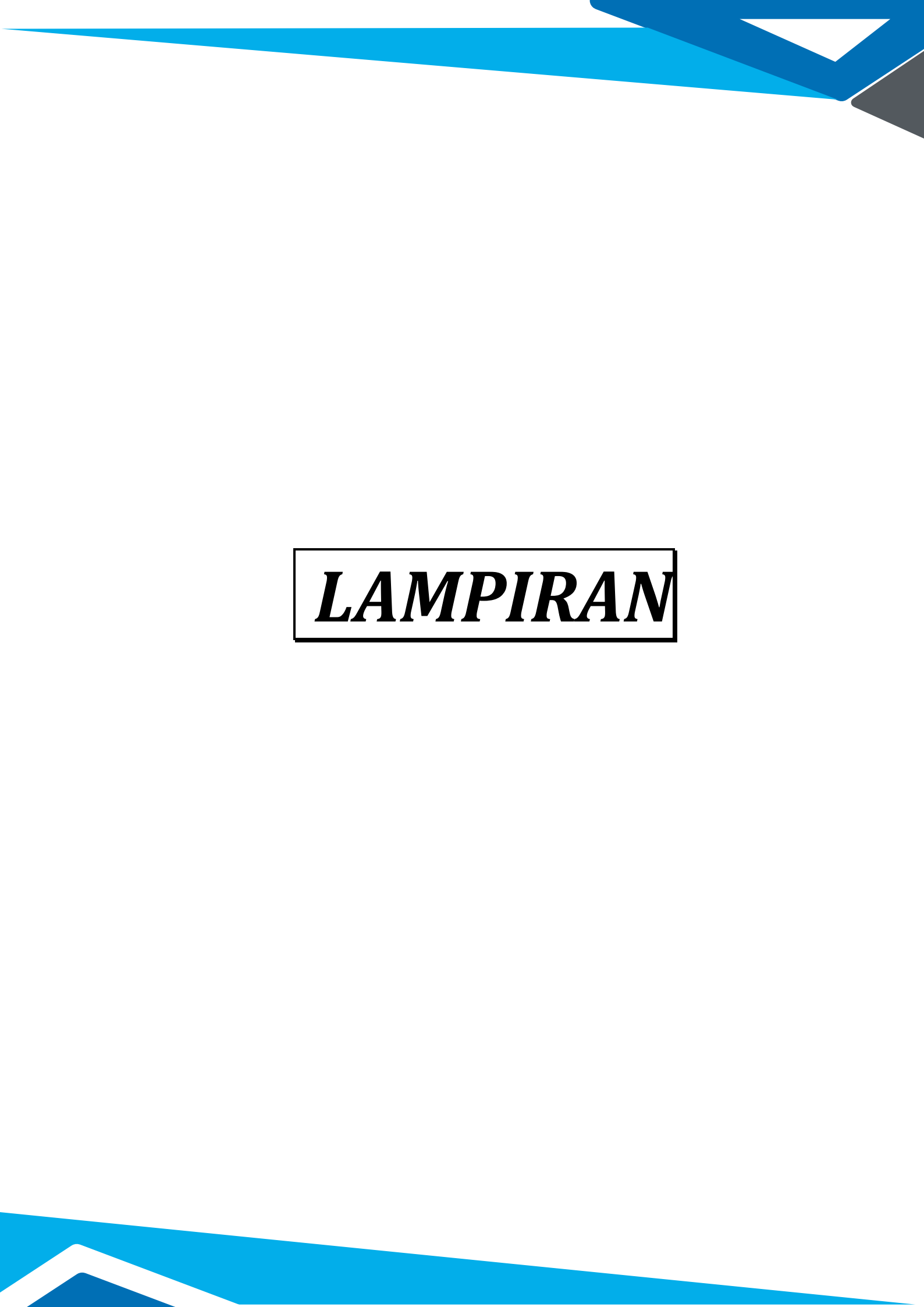
No	Nama	Layanan	Catatan
1	Nur Ramadhan.A, S.T, Gr	2. Standar Pelayanan DILMIL	-Memberikan pelayanan yang terbaik, dengan menegakkan pengadilan seadil adiknya., tanpa memandang jabatan atau kedudukan
2	dr. Ainu Sofia	2. Standar Pelayanan DILMIL	-Tingkatkan terus keadilan yg seadil adil nya, Jangan ada perbedaan antara yg berada dn tidak berada. Junjung terus keadilan dn kebenaran utk yg benar ...
3	DIMAS APRILIANDO FAHREZA	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	MANTEEEPP , tidak ada kritik dan saran , tetapi saya mahasiswa yang sedang berkunjung di Pengadilan Militer ini saya menggantungkan Harapan dan doa agar saya biasa bekerja dan menjadi bagian dari keluarga besar Tentara Nasional Indonesia ataupun ASN di Pengadilan pengadilan lain nya aaamin, smeoga pembaca sehat selalu dan para pekerja di Pengadilan militer ini di beri kesehatan aaamin
4	Muhammad Furqan	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-Pertama kali ngunjungi ke pengadilan militer dengan cari pengalaman dan ilmu dengan sambutan yang ramah moga bisa selalu ramah good jonn
5	Khairun Nisa	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	dari segala aspek sudah sangat sesuai, mungkin untuk saran qourum persidangan diharapkan lebih dapat memberi ruang pada hadirin yang ingin melihat jalannya persidangan, terkhusus kunjungan mahasiswa dari universitas
6	Rahmad sabari	2. Standar Pelayanan DILMIL	Lanjutkan peradilan militer
7	Siswati	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Saran saya semoga pengadilan militer semakin bagus.
8	Asyifa Nurul Nazwa	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	segala aspek perlengkapan nya sangat memadai dan baguss
9	Ary Rahmad	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Selalu melayani sesuai ketentuan dan memudahkan masyarakat
10	sari ramadhana	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	keren
11	Lidya Anggraini Piliang	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Pelayanan yang diberikan kepada kami sangat baik

12	ERA FADILAH	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh pengadilan, tetapi lebih bagus jika di tingkatkan kinerjanya serta di pertahankan
13	Yessi Oktafianda	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-saran: di tingkatkan perlindungan ham Kritik:hukum yg mengatur pengadilan militer sering kali dianggap tidak memadai dan tidak sesuai dengan perkembangan hukum internasional
14	Isyca ramanda putri	2. Standar Pelayanan DILMIL	-cukup puas dengan layanan yang di berikan oleh pengadilan, tetapi lebih lebih bagus jika di tingkatkan kinerjanya serta di pertahankan
15	Rizki Syahbana	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-Pengadilan militer perlu dijauhkan dari intervensi kekuasaan
16	Aina Nur Nabilla	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	kerenn
17	Nabila boru sitinjak	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	sejauh ini sangayy bagus,terimakasih atas layanannya
18	hanifah nuri amanda	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	terima kasih atas ilmu nya pengadilan militer
19	ERA FADILAH	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-sangat baik sekali pelayanannya dan banyak ilmu yg bermanfaat yang bisa di dapat
20	dr. Nurul Hayati Yusra	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Semoga Dilmil Banda aceh selalu memberikan pelayanan yang terbaik.
21	Yukilan	2. Standar Pelayanan DILMIL	
16	Aina Nur Nabilla	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	kerenn
17	Nabila boru sitinjak	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	sejauh ini sangayy bagus,terimakasih atas layanannya
18	hanifah nuri amanda	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	terima kasih atas ilmu nya pengadilan militer
19	ERA FADILAH	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-sangat baik sekali pelayanannya dan banyak ilmu yg bermanfaat yang bisa di dapat
20	dr. Nurul Hayati Yusra	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Semoga Dilmil Banda aceh selalu memberikan pelayanan yang terbaik.
21	Yukilan	2. Standar Pelayanan DILMIL	-

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.

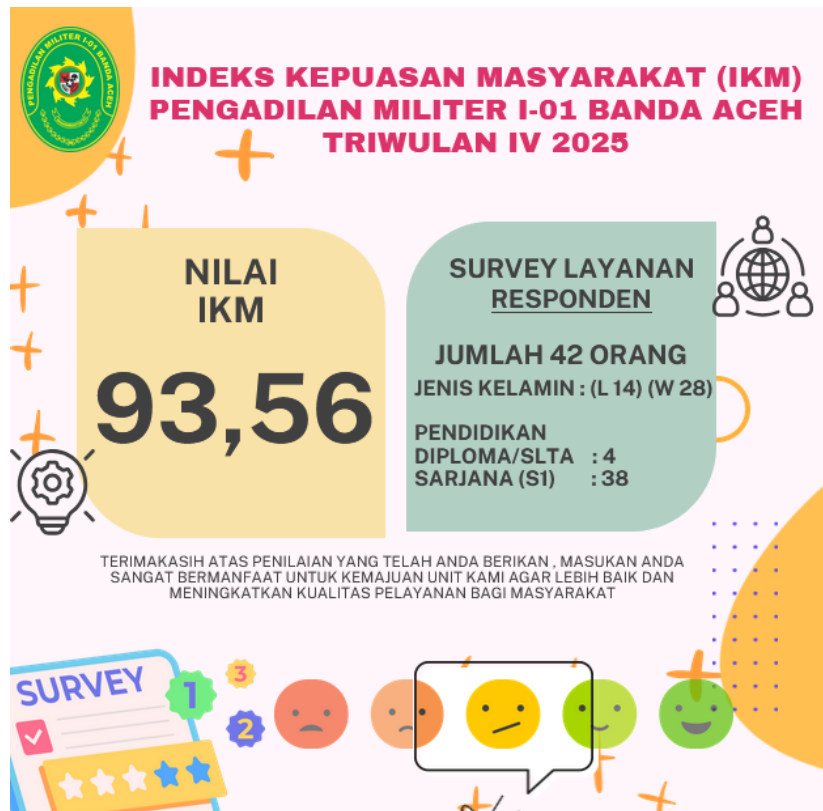


LAMPIRAN

PENGOLAHAN DATA SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN MILITER
I -01 BANDA ACEH TAHUN 2024
PERIODE TRIWULAN IV (Oktober s.d. Desember 2024)

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Ket.
1	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
7	4	4	4	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	3	3	4	4	4	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	3	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	2	3	3	4	4	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
28	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
29	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
30	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
31	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
32	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
33	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	3	3	3	3	4	4	4	

41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai /unsur	163	154	153	152	155	163	161	154	161	
NRR/ unsur	3,88	3,66	3,64	3,61	3,69	3,88	3,83	3,66	3,83	
NRR/ tertimbang	0,43	0,40	0,40	0,40	0,41	0,43	0,42	0,40	0,42	3,74
IKM Unit Pelayanan										93,56



No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3.88	Sangat Baik
2.	Prosedur	3.66	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3.64	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3.61	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.69	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.88	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.83	Sangat Baik
8.	Maklumat Pelayanan	3.66	Sangat Baik
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.83	Sangat Baik

TINDAK LANJUT REKOMENDASI YANG DIBERIKAN RESPONDEN

SURVEY TRIWULAN IV 2024

NO	NAMA	CATATAN	TINDAK LANJUT
1	Nur Ramadhan.A, S.T, Gr	-Memberikan pelayanan yang terbaik, dengan menegakkan pengadilan seadil adilnya., tanpa memandang jabatan atau kedudukan	Sesuai
2	dr. Ainu Sofia	-Tingkatkan terus keadilan yg seadil adil nya, Jangan ada perbedaan antara yg berada dn tidak berada. Junjung terus keadilan dn kebenaran utk yg benar ...	Sesuai
3	DIMAS APRILIANDO FAHREZA	MANTEEEEPP , tidak ada kritik dan saran , tetapi saya mahasiswa yang sedang berkunjung di Pengadilan Militer ini saya menggantungkan Harapan dan doa agar saya biasa bekerja dan menjadi bagian dari keluarga besar Tentara Nasional Indonesia ataupun ASN di Pengadilan pengadilan lain nya aaamin, smeoga pembaca sehat selalu dan para pekerja di Pengadilan militer ini di beri kesehatan aaamin	Sesuai
4	Muhammad Furqan	-Pertama kali ngunjungi ke pengadilan militer dengan cari pengalaman dan ilmu dengan sambutan yang ramah moga bisa selalu ramah good jonn	Sesuai
5	Khairun Nisa	dari segala aspek sudah sangat sesuai, mungkin untuk saran qourum persidangan diharapkan lebih dapat memberi ruang pada hadirin yang ingin melihat jalannya persidangan, terkhusus kunjungan mahasiswa dari universitas	Sesuai
6	Rahmad sabari	Lanjutkan peradilan militer	Sesuai
7	Siswati	Saran saya semoga pengadilan militer semakin bagus.	Sesuai
8	Asyifa Nurul Nazwa	segala aspek perlengkapan nya sangat memadai dan baguss	Sesuai
9	Ary Rahmad	Selalu melayani sesuai ketentuan dan memudahkan masyarakat	Sesuai
10	sari ramadhana	keren	Sesuai
11	Lidya Anggraini Piliang	Pelayanan yang diberikan kepada kami sangat baik	Sesuai
12	ERA FADILAH	Cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh pengadilan, tetapi lebih bagus jika di tingkatkan kinerjanya serta di pertahankan	Sesuai
13	Rizki Syahbana	-Pengadilan militer perlu dijauhkan dari intervensi kekuasaan	Jamdan Kadilmil
14	Aina Nur Nabilla	kerenn	Sesuai
15	Nabila boru sitinjak	sejauh ini sangayy bagus,terimakasih atas layanannya	Sesuai
16	hanifah nuri amanda	terima kasih atas ilmu nya pengadilan militer	Sesuai
17	ERA FADILAH	-sangat baik sekali pelayanannya dan banyak ilmu yg bermanfaat yang bisa di dapat	Sesuai
18	dr. Nurul Hayati Yusra	Semoga Dilmil Banda aceh selalu memberikan pelayanan yang terbaik.	Sesuai

Ketua Tim Survey



Riswan Ependi, S.H.

Kapten Chk NRP 11130028260889