



**PENGADILAN MILITER III-19 JAYAPURA**  
Jl. Samratulangi No.17 Dok V Atas, Jayapura, Papua.  
Telp/Fax. (0967) 524461/537179  
Website : [dilmil-jayapura.go.id](http://dilmil-jayapura.go.id), E-mail : [jayapura@dilmil.org](mailto:jayapura@dilmil.org)



Jayapura, 1 Oktober 2020

Kepada  
Yth. Kadilmilti III Surabaya  
di -  
Sidoarjo.

**SURAT PENGANTAR**  
Nomor: W3.Mil.08/591 /OT.01.2/10/2020

NO	PERIHAL	BANYAKNYA	KET
1	2	3	4
1.	Pengiriman Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) TW III Tahun 2020.	1 (Satu) Bundel.	Dikirim dengan hormat, mohon menjadi periksa.

Kepala Pengadilan Militer III-19

Muhamad Khazim, SH.  
Letnan Kolonel Chk NRP 627529

Tembusan Yth.

1. Dirjen Badilmiltun MA RI.
2. Kadilmiltama.

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DAN INTEGRITAS

DI PENGADILAN MILITER III - 19 JAYAPURA

**TRIWULAN III TAHUN 2020**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017



Jl. Sam Ratulangi Dok V, Jayapura, Papua.

Telp/Fax. 0967.537179/524461

Website : [www.dilmil-jayapura.go.id](http://www.dilmil-jayapura.go.id) | email : [dilmiljayapura@yahoo.co.id](mailto:dilmiljayapura@yahoo.co.id)/[jayapura@dilmil.org](mailto:jayapura@dilmil.org)

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DAN INTEGRITAS DI PENGADILAN MILITER III - 19 JAYAPURA TRIWULAN III TA 2020**

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



**PENGADILAN MILITER III-19 JAYAPURA**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN  
DI PENGADILAN MILITER III-19 JAYAPURA**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Jayapura  
Pada Hari Kamis tanggal 1 Oktober 2020

Pengarah Tim Survei,



Dendi Sutiyoso Suryo S, S.H.  
Mayor Chk NRP 21940113631072

Ketua Tim Survei,



M. Zainal Abidin, S.H.  
Mayor Laut (KH) NRP 17828/P

Kepala Pengadilan Militer III-19 Jayapura,



Muhamad Khazim, S.H.  
Letnan Kolonel Chk NRP 627529

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Militer III-19 Jayapura 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 III-19 Jayapura , yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Militer III-19 Jayapura dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer III-19 Jayapura

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Jayapura, 30 September 2020

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DARTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
<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.....	3
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>5</b>
A. Metode Survei .....	5
B. Teknik Pengumpulan Data .....	5
C. Variabel Pengukuran SKM .....	5
D. Teknik Analisis Data .....	6
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>8</b>
A. Umur .....	8
B. Jenis Kelamin .....	8
C. Pendidikan Terakhir.....	9
D. Pekerjaan Utama.....	9
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....</b>	<b>11</b>
A. Persyaratan .....	11
B. Prosedur.....	12
C. Waktu Penyelesaian.....	13
D. Biaya/Tarif .....	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	15
F. Kompetensi Pelaksana.....	16
G. Perilaku Pelaksana.....	17
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	18
I. Sarana dan Prasarana.....	19
J. Hasil Survey Kualitatif.....	21

<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	22
A. Kesimpulan.....	22
B. Rekomendasi .....	23
<b>RUJUKAN</b> .....	24
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	25

## DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Kategori Mutu Pelayanan .....	7
2. Responden Menurut Karakteristik Umur .....	8
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin .....	8
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	9
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	10
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Militer III-19 Jayapura .....	11
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Persyaratan .....	12
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	13
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian .....	14
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Biaya/Tarif .....	15
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	16
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana .....	17
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana .....	18

14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	19
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	20

## DAFTAR GAMBAR

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

## 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 di sediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat

yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Militer III-19 Jayapura 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 III-19 Jayapura. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Militer III-19 Jayapura.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Militer III-19 Jayapura.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Militer III-19 Jayapura.
4. Meningkatkan Integritas penyelenggara pelayanan di Pengadilan Militer III-19 Jayapura

#### **C. Rencana Kerja Pelaksanaan**

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) triwulan III tahun 2020 di Pengadilan Militer III-19 Jayapura ini dilaksanakan pada bulan Juli s.d September 2020.

#### D. Tahapan Pelaksanaan

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Pengadilan Militer Nomor : W3.Mil.08/SK/55/HM.00/9/2020 tanggal 11 September 2020 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Militer III-19 Jayapura, menunjuk dan mengangkat :

1. Nama : Dendi Sutiyoso Suryo Saputro, S.H.  
Pangkat /NRP : Mayor Chk NRP 21940113631072  
Jabatan : Anggota Pokkimmil  
Sebagai : Pengarah Tim Survei.
2. Nama : M. Zainal Abidin, S.H.  
Pangkat /NRP : Mayor Laut (KH) NRP 17838/P  
Jabatan : Anggota Pokkimmil  
Sebagai : Ketua Tim Survei.
3. Nama : Suzi Marlina ButarButar, S.E., M.Si.  
Pangkat /NIP : Penata/197810102011012006  
Jabatan : Kasubbag Perencanaan , TI dan Pelaporan  
Sebagai : Sekretaris Tim Survei.
4. Nama : Irson Jaya, S.H.  
Pangkat /NRP : Serma/21050275730484  
Jabatan : Analis Perkara Peradilan  
Sebagai : Anggota Tim Survei.
5. Nama : Herdian Syahfrudin, A.Md.T.  
Pangkat /NRP : Pengatur/199412292019031006  
Jabatan : Pengelola Sistem dan Jaringan  
Sebagai : Anggota Tim Survei.

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Militer III-19 Jayapura, 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 fisik, serta angket/kuesioner berbasis aplikasi website 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 III-19 Jayapura.
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 III-19 Jayapura, antara lain pengunjung sidang, Terdakwa, para saksi, Oditur Militer, penasehat hukum, para pencari keadilan, satuan sampling (Kumdam XVII/Cenderawasih, Oditurat Militer IV-20 Jayapura, Masmil VI Jayapura, Pomdam XVII/Cenderawasih dan Kodam XVII/Cenderawasih 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 yaitu :

##### 1. Persyaratan

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

##### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

##### 3. Waktu penyelesaian

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. 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).

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survey kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Militer III-19 Jayapura 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/integritas di Pengadilan Militer III-19 Jayapura ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, nilai Interval Konversi,  
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

### BAB III

#### PROFIL RESPONDEN

##### A. Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	< 20	0	0 %
2	20-30	62	38 %
3	31-40	88	55 %
4	41-50	9	6 %
5	51-60	1	1 %
6	61<	0	0 %
7	Tidak mencantumkan Usia	0	0 %
Jumlah		160	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31 tahun s/d 40 tahun sebanyak 88 orang ( 55 % ).

##### B. Jenis Kelamin

Tabel 3  
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	140	88 %
2	Perempuan	20	12 %
Jumlah		160	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 140 orang ( 88 % ).

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0 %
2	SLTP	0	0 %
3	SLTA	126	79 %
4	Diploma	0	0 %
5	S1	33	20 %
6	S2	1	1 %
7	S3	0	0 %
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0 %
Jumlah		160	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 126 orang ( 79 % ).

**D. Pekerjaan Utama**

Tabel 5  
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	7	4 %
2	TNI	113	71 %
3	POLRI	0	0 %
4	ADVOKAD	0	0 %
4	SWASTA	26	16 %
5	WIRASWASTA	14	9 %
6	LAINNYA	0	0 %
7	Tidak mencantumkan pekerjaan	0	0 %
Jumlah		160	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama TNI sebanyak 113 orang ( 71 % ).

## BAB IV

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 160 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Militer III-19 Jayapura dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Militer III-19 Jayapura sebesar **97,48 %** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval 81,26 – 100,00).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 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 III-19 Jayapura

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,856	Sangat Baik	8
2	Prosedur	3,800	Sangat Baik	9
3	Waktu Pelayanan	3,875	Sangat Baik	6
4	Biaya/Tarif	3,963	Sangat Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,888	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,919	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,956	Sangat Baik	3
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,963	Sangat Baik	2
9	Sarana dan Prasarana	3,875	Sangat Baik	7

#### 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 3,856 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.

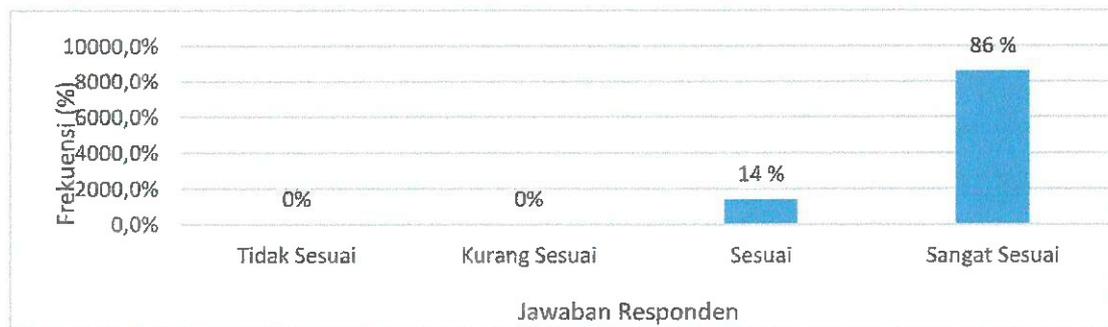
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	137	86 %
2.	Sesuai	3	23	14 %
3.	Kurang Sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			160	100 %

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

Gambar 1.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
Ruang Lingkup: Persyaratan



## B. 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 3,800 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.

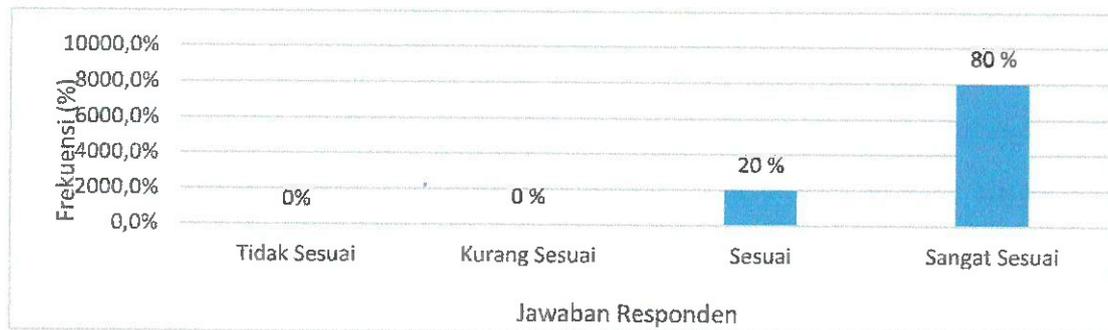
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
Ruang Lingkup: Sistem Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	128	80 %
2.	Mudah	3	32	20 %
3.	Kurang Mudah	2	0	0 %
4.	Tidak Mudah	1	0	0 %
Jumlah			160	100 %

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

Gambar 2.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
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 3,875 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.

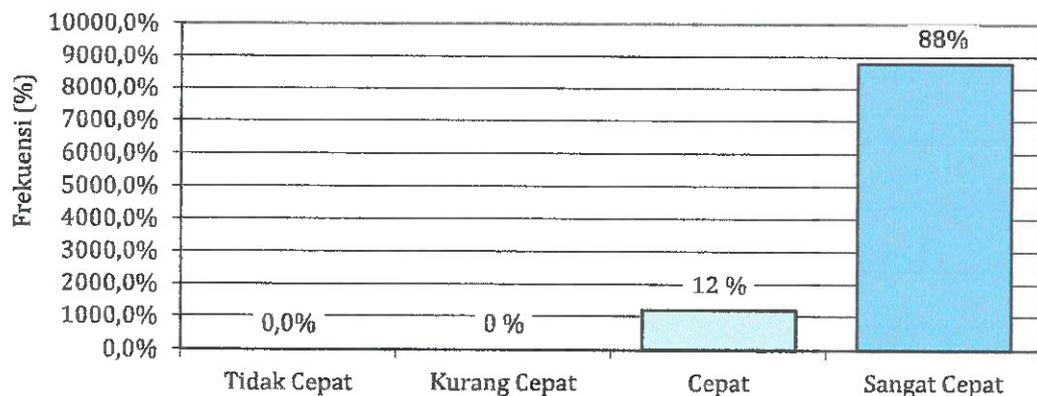
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Waktu Penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	140	88 %
2.	Cepat	3	20	12 %
3.	Kurang Cepat	2	0	0 %
4.	Tidak Cepat	1	0	0 %
Jumlah			160	100 %

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

Gambar 3.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian



#### Jawaban Responden

#### 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 3,963 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

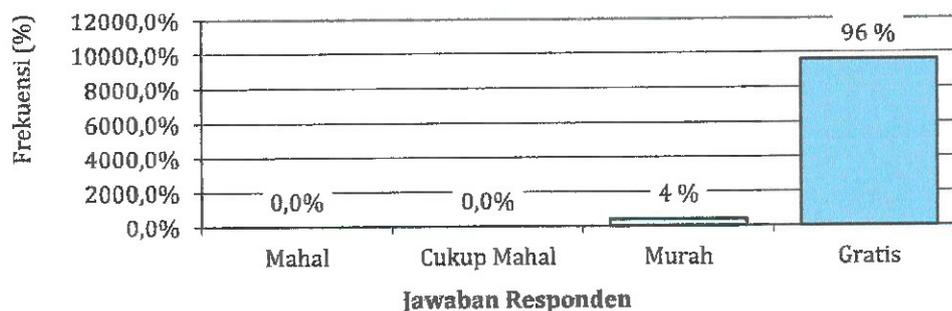
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Gratis	4	154	96 %
2.	Murah	3	6	4 %
3.	Cukup Mahal	2	0	0 %
4.	Mahal	1	0	0 %
Jumlah			160	100 %

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

Gambar 4.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
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 3,888 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

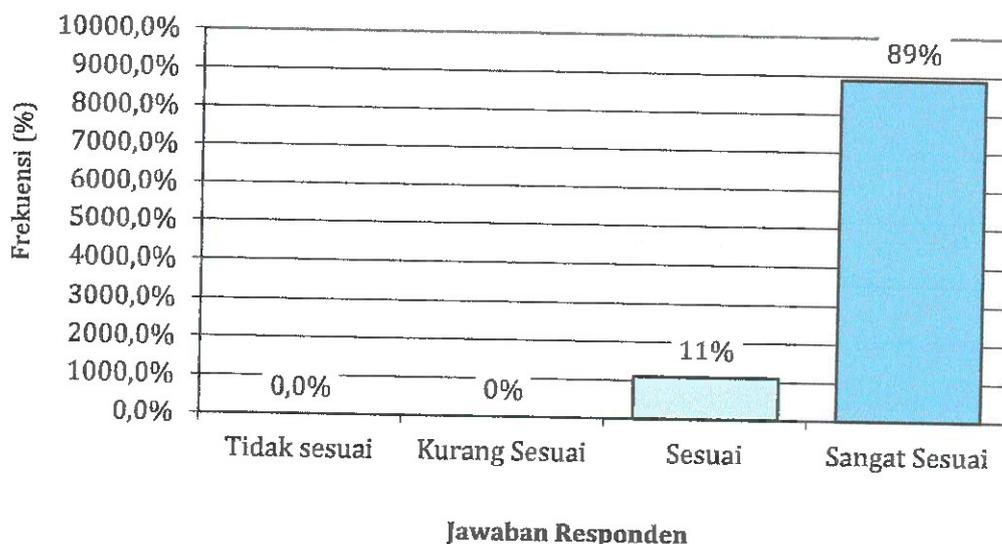
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	142	89 %
2.	Sesuai	3	18	11 %
3.	Kurang Sesuai	2	0	0 %
4.	Tidak Sesuai	1	0	0 %
Jumlah			160	100 %

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

Gambar 5.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
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 3,919 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

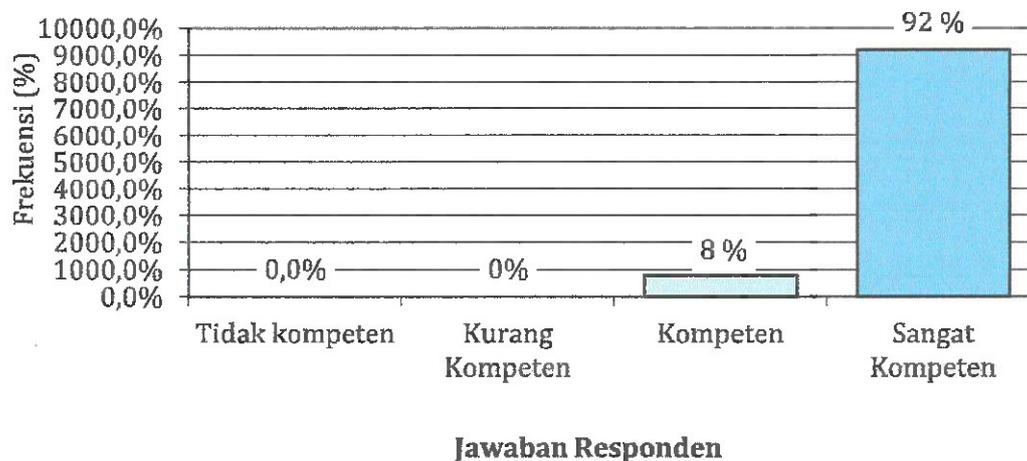
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Kompeten	4	147	92 %
2.	Kompeten	3	13	8 %
3.	Kurang Kompeten	2	0	0 %
4.	Tidak Kompeten	1	0	0 %
Jumlah			160	100 %

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

Gambar 6.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana



### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,956 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

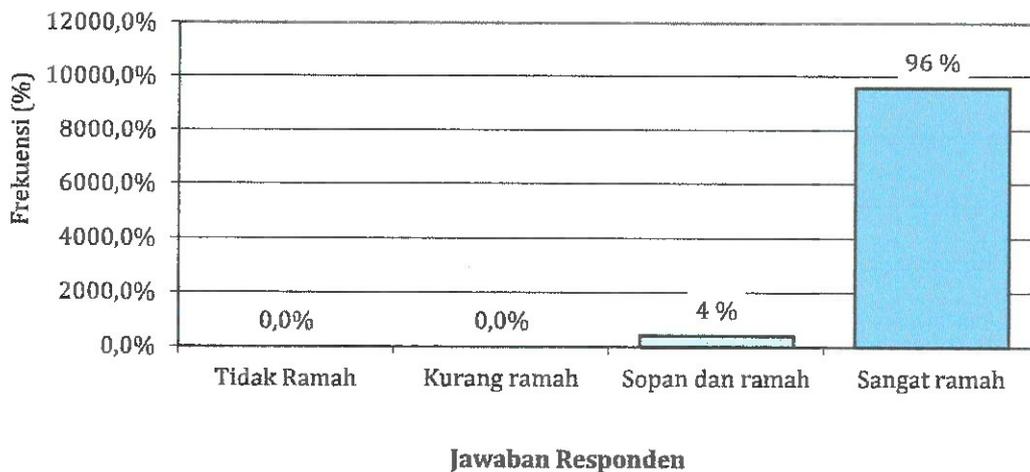
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Ramah	4	153	96 %
2.	Sopan dan Ramah	3	7	4 %
3.	Kurang Ramah	2	0	0 %
4.	Tidak Ramah	1	0	0 %
Jumlah			143	100 %

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

Gambar 7.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
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 3,963 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

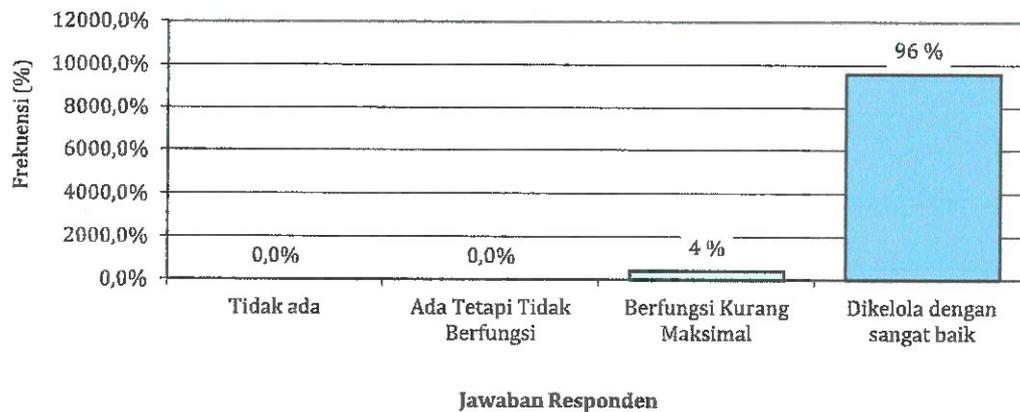
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Dikelola Dengan Sangat Baik	4	154	96 %
2.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	6	4 %
3.	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0 %
4.	Tidak Ada	1	0	0 %
Jumlah			160	100 %

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

Gambar 8.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



#### I. Sarana dan Prasarana

Sarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai magsud 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 3,875 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.

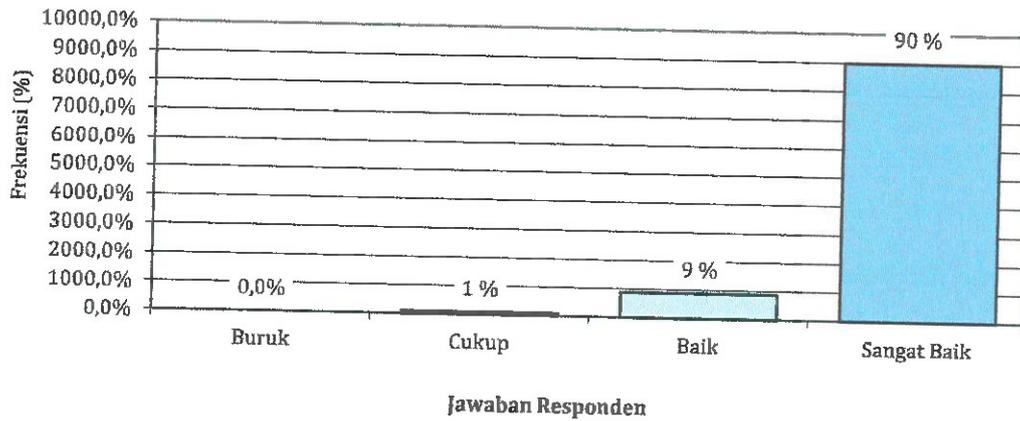
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	144	90 %
2.	Baik	3	14	9 %
3.	Cukup	2	0	0 %
4.	Buruk	1	2	1 %
Jumlah			160	100 %

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

Gambar 9.  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura  
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana



#### **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 / kritik pada Pengadilan Militer III-19 Jayapura, yang diusulkan responden, antara lain :

1. Diharapkan Pengadilan Militer sering melaksanakan sidang Daerah, dikarenakan kami personel daerah sangat terkendala dengan biaya transportasi udara dan laut. Trimaksaih.
2. Mohon agar pelaksanaan sidang dimulai pagi hari, sehingga kami para saksi tidak menunggu terlalu lama.
3. Tingkatkan terus pelayanan kepada kami pencari keadilan
4. Mohon kepada bapak hakim, apakah kami dapat melaksanakan eksekusi/menjalani pidana di satuan asal kami.
5. Agar kedepan dalam hal pemeriksaan saksi dapat dilakukan melalui telecomprens mengingat kami para saksi yang berada di daerah sangat terkendala biaya akomodasi dan transportasi yang sangat mahal.
6. Untuk pelayanan tetap dipertahankan.

## 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 III-19 Jayapura sebesar **97,48** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Militer III-19 Jayapura berada pada kategori **SANGAT BAIK**.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Militer III-19 Jayapura berada pada kategori **SANGAT BAIK**.
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Militer III-19 Jayapura pada kategori **SANGAT BAIK**.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Militer III-19 Jayapura pada kategori **SANGAT BAIK**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Militer III-19 Jayapura pada kategori **SANGAT BAIK**.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Militer III-19 Jayapura pada kategori **SANGAT BAIK**.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Militer III-19 Jayapura pada kategori **SANGAT BAIK**.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Militer III-19 Jayapura pada kategori **SANGAT BAIK**.
9. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Militer III-19 Jayapura pada kategori **SANGAT BAIK**.

Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer III-19 Jayapura, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "**Biaya/Tarif**" dan terendah berada pada ruang lingkup "**Prosedur**".

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Militer III-19 Jayapura diperoleh hasil terendah yaitu pada ruang lingkup "**Prosedur**" sehingga pada ruang lingkup tersebut diupayakan untuk meningkatkan pelayanan kepada para pencari keadilan dengan cara meningkatkan kemampuan komunikasi petugas PTSP agar dapat memberikan penjelasan prosedur pelayanan pengadilan secara jelas, ramah dan komunikatif.

**RUJUKAN:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Asra, Abuzar dan Prasetyo, Achmad. Pengambilan Sampel dalam Penelitian Survei/Abuzar Asra dan Achmad Prasetyo –Ed.1-Cet.1.-Jakarta:Rajawali Pers, 2015.

# LAMPIRAN



## PENGADILAN MILITER III-19 JAYAPURA

Jl. Sam Ratulangi Nomor 17 A, Dok V Atas, Jayapura, Papua

TELP : (0967) 537179 FAX : (0967) 537179

Email : [jayapura@dilmil.org](mailto:jayapura@dilmil.org)

Nomor Kuesioner :     (diisi petugas)  
 Tanggal :

### DAFTAR PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN MILITER III-19 JAYAPURA

Kepada Yth.  
**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan  
 Pengadilan Militer III-19 Jayapura**

*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 masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Pengadilan Militer III-19 Jayapura, 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.*

Jayapura, .....

**Tim Survei Pengadilan Militer III-19 Jayapura**

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN MILITER III-19 JAYAPURA**

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  08.00 – 12.00 wit  
 13.00- 17.00 wit

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P Usia .....

Tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG  
PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

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 pelayanannya.	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 standar 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 sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
8.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
9.	<b>Sarana dan prasarana</b>	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	a. Tidak ada b. Ada tetap tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan Baik

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**TERIMA KASIH**

## ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

**PENGADILAN MILITER III-19 JAYAPURA**  
JL. SAM RATULANGI NO.17 JAYAPURA  
Telp/Fax: (0967) 537179 Kode Pos 99114

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
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	1	
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	1	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	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	3	3	4	3	4	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
17	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	

19	4	4	3	3	4	4	4	3	4
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	3	4	3	3	4	3	4	4	4
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	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
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	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	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4

44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
53	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
66	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3	

69	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
72	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
79	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

94	3	4	4	4	3	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	3	4	4	4	4	4	4	4
98	3	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	3	4	4	4	4
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4
101	4	3	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	3	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	3	4	4	4
105	4	3	4	4	4	4	4	4	4
106	4	3	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	3	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	3	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	3	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	3	4	4	4	4
112	4	3	4	4	4	4	4	4	4
113	3	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	3	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	3	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	3	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	3

119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
129	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
131	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
137	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
142	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	3	4	4	4	4	4	4	4	4	

144	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
149	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
151	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
153	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
154	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
157	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
160	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah	617	608	620	634	622	627	633	634	620	
NRR per RL	3,856	3,800	3,875	3,963	3,888	3,919	3,956	3,963	3,875	
NRR Tertimbang	0,428	0,422	0,431	0,440	0,432	0,435	0,440	0,440	0,431	3,899
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>97,48</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 : 97,48****Kategori: SANGAT BAIK**