

PENGADILAN MILITER TINGGI II JAKARTA
JL. RAYA PENGGILINGAN, CAKUNG, JAKARTA TIMUR
TELP/FAX . 021- 48702485
Email : milti.jakarta@dilmil.org

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2019



Jakarta, 24 Oktober 2019

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami Tim Survei Kepuasan Masyarakat dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2019 pada Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta dengan baik dan tepat waktu. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh personil Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta dan para responden yang telah mendukung dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dibuat atas dasar Surat Edaran Direktorat Jenderal Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara Nomor 360/Djmt/SE/10/2018 tanggal 16 Oktober 2018 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam rangka untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta.

Kami menyadari bahwa dalam pembuatan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini masih jauh dari kesempurnaan baik materi maupun cara penyajiannya, namun demikian kami telah berupaya dengan segala kemampuan dan pengetahuan sehingga laporan SKM ini dapat terselesaikan dengan baik.

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta ini dibuat, semoga bermanfaat bagi masyarakat pengguna layanan dan dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi serta masukan kepada pimpinan dalam rangka menentukan kebijakan lebih lanjut. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima demi perbaikan ke depan agar pelayanan kami menjadi lebih baik lagi.

Jakarta, 24 Oktober 2019

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN.	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud Dan Tujuan	2
D. Ruang Lingkup	3
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN.	
A. Pembentukan Tim Survei	3
B. Penyiapan Bahan.....	4
C. Penetapan Responden	4
D. Pengolahan Data	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.	
A. Karakteristik Responden	6
B. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	10
C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Persepsi Korupsi Dalam Pelayanan	25
BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH.	
A. Analisa Masalah	26
B. Pemecahan Masalah	27
C. Rencana Tindak Lanjut	27
BAB V PENUTUP.	
A. Kesimpulan	28
B. Lampiran.....	29

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta sebagai bagian dari Pemerintahan yang menjalankan fungsi peradilan, mempunyai tugas utama yaitu memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah saat ini dirasa belum sebagaimana yang diharapkan, dimana pelayanan yang diberikan identik dengan prosedur yang rumit dan berbelit-belit, biaya yang memberatkan serta ketidakpastian penyelesaiannya, hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (khususnya pelayanan oleh kami terhadap para pencari keadilan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka dan mudah serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus untuk mendengarkan dan mengakomodir aspirasi masyarakat maka perlu memperbaiki kualitas pelayanan dan memberikan inovasi dalam pelayanan. Salah satu upaya dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan "Survei Kepuasan Masyarakat" kepada para pengguna layanan, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana yang telah dilakukan oleh Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta sekarang ini.

B. Dasar Hukum.

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Surat Edaran Direktorat Jenderal Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara Nomor 360/Djmt/SE/10/2018 tanggal 16 Oktober 2018 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
6. Surat Keputusan Kepala Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta Nomor W2.Mil/85/SK/8/2019 tanggal 6 Agustus 2019 tentang Penunjukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta.

C. Maksud Dan Tujuan.

Survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta ini mempunyai maksud dan tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja, pelayanan, sarana dan prasarana yang telah diberikan dan disediakan oleh aparatur Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta kepada para pengguna layanan/masyarakat, sehingga kami memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas serta integritas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta.

D. Ruang Lingkup.

Kegiatan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dimana lembar kuesioner tersebut dibagikan kepada para responden pengguna layanan melalui pengisian secara mandiri di Kantor Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta. Para responden yang mengisi lembar kuesioner adalah para pengguna layanan baik yang melaksanakan persidangan yaitu Oditur/Penuntut Umum, Penasihat Hukum, Terdakwa dan Saksi, maupun masyarakat umum.

BAB. II PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Pembentukan Tim Survei.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta dilaksanakan sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta Nomor W2.Mil/85/SK/8/2019 tanggal 6 Agustus 2019 tentang Penunjukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta dengan susunan sebagai berikut :

No	Nama	Pangkat/Korps/Gol NRP/NIP	Jabatan	Ket.
1	2	3	4	5
1.	Irwan Tasri, S.H.	Mayor Sus / 534533	Panitera Muda TUM	Ketua Tim
2.	Cahyani Nurpriyanti, S.H.	Penata Muda Tk I III/b 197708291997012001	Fungsional Pustakawan	Sekretaris
3.	Iyah Syafriah, S.H.,M.H.	Mayor Chk (K) / 2920030840573	Panitera Pengganti	Anggota
4.	Khairil Anwar, S.Sos.,S.H.,M.H.	Mayor Chk/ 11030033700382	Panitera Pengganti	Anggota

5.	Sri Rahayu, S.H	Penata III/d 197008061989032001	Kasubbag Kepegawaian dan IT	Anggota
6.	Siti Fatimah Hasibuan, S.H.	Penata Muda Tk I III/b 198303052006042004	Pelaksana	Anggota

B. Penyiapan Bahan.

Dalam pelaksanaan kegiatan “Survei Kepuasan Masyarakat”, Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta menyediakan lembar kuesioner yang memuat 9 (sembilan) point unsur pelayanan dan 4 (empat) point persepsi korupsi sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat pengguna layanan. Kuesioner yang diberikan kepada para responden ini diisi secara mandiri oleh para responden yang menggunakan layanan publik ataupun yang menghadiri persidangan di Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta. Bentuk lembar kuesioner terlampir (Lampiran 2).

C. Penetapan Responden.

Responden yang diberikan lembar kuesioner dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah yang melaksanakan persidangan maupun pengguna layanan publik, yaitu meliputi Oditur, Penasihat Hukum, Terdakwa, Saksi dan Mahasiswa serta masyarakat umum yang meminta informasi di Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta. Kuesioner juga diedarkan bagi Satuan Kerja yang berhubungan dengan Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta.

D. Pengolahan Data.

Metode pengolahan data yang dilakukan oleh Tim Survei dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah hasil kuesioner yang telah diisi oleh para responden didata dan dari masing-masing unsur pelayanan ditentukan “Nilai Rata Rata Tertimbang” terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 4 (empat) persepsi korupsi yang telah disajikan dalam lembar kuesioner dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur.

Untuk memperoleh nilai SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Per Total dari Nilai Persepsi Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

BAB. III HASIL DAN PEMBAHASAN.

A. Karakteristik Responden.

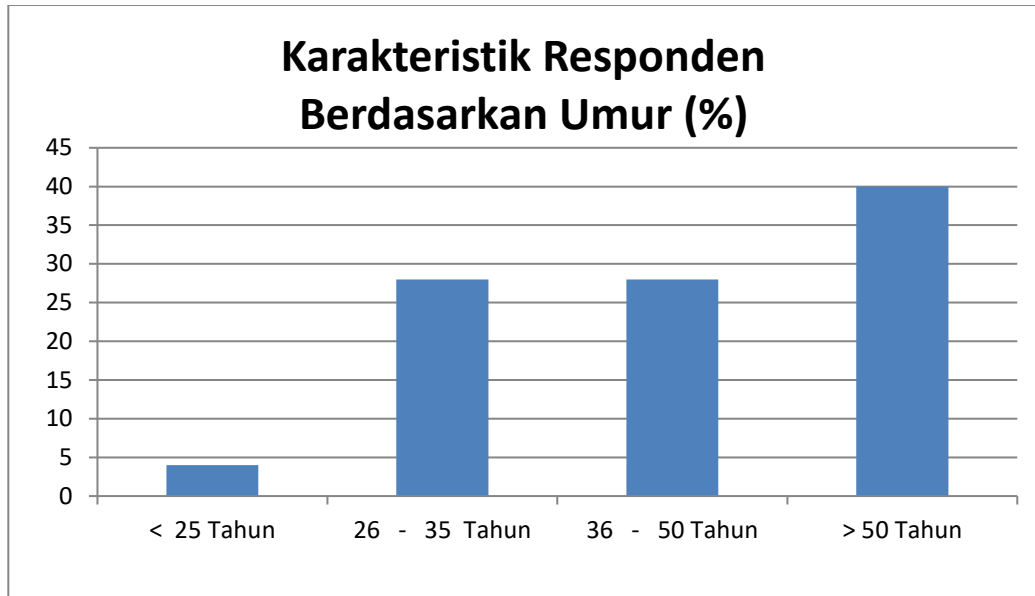
Karakteristik para responden pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta dalam kurun waktu Triwulan III Tahun 2019 yaitu bulan Juli sampai dengan September 2019 terhadap 25 (dua puluh lima) orang responden, yang dibedakan menjadi 4 (empat) karakteristik yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan Umur;
2. Berdasarkan Jenis Kelamin;
3. Berdasarkan Pendidikan dan;
4. Berdasarkan Pekerjaan.

Berikut disajikan data karakteristik responden hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan III Tahun 2019 di Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta dalam bentuk tabel dan diagram yaitu :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.

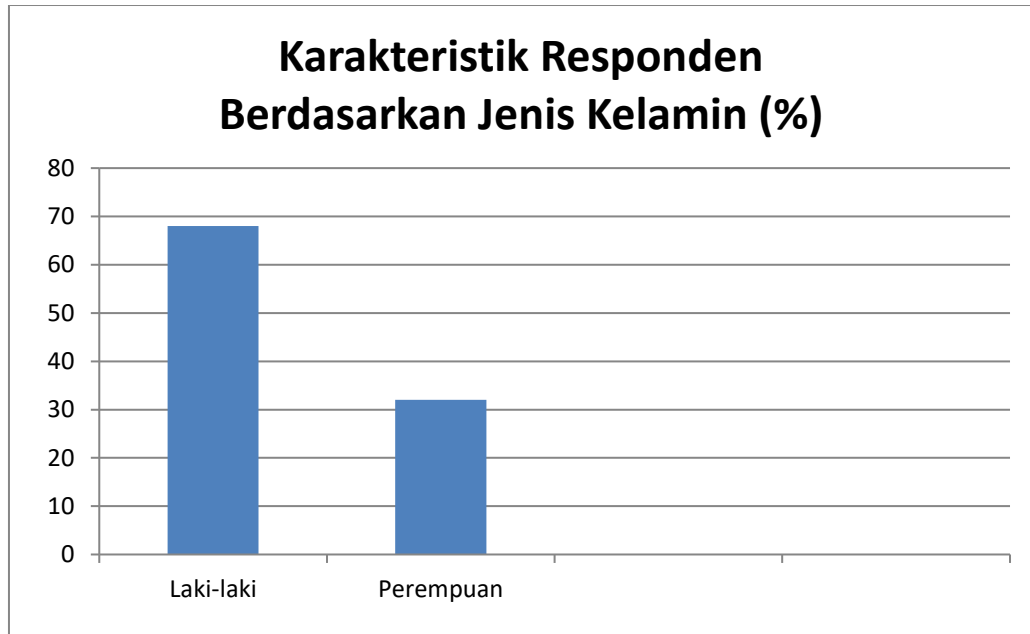
No	Kategori Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	2	3	4
1.	< 25 Tahun	1	4
2.	26 - 35 Tahun	7	28
3.	36 - 50 Tahun	7	28
4.	> 50 Tahun	10	40
	Total	25	100



Berdasarkan tabel data responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur > 50 tahun yaitu sebanyak 10 (sepuluh) orang, atau (40 %).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

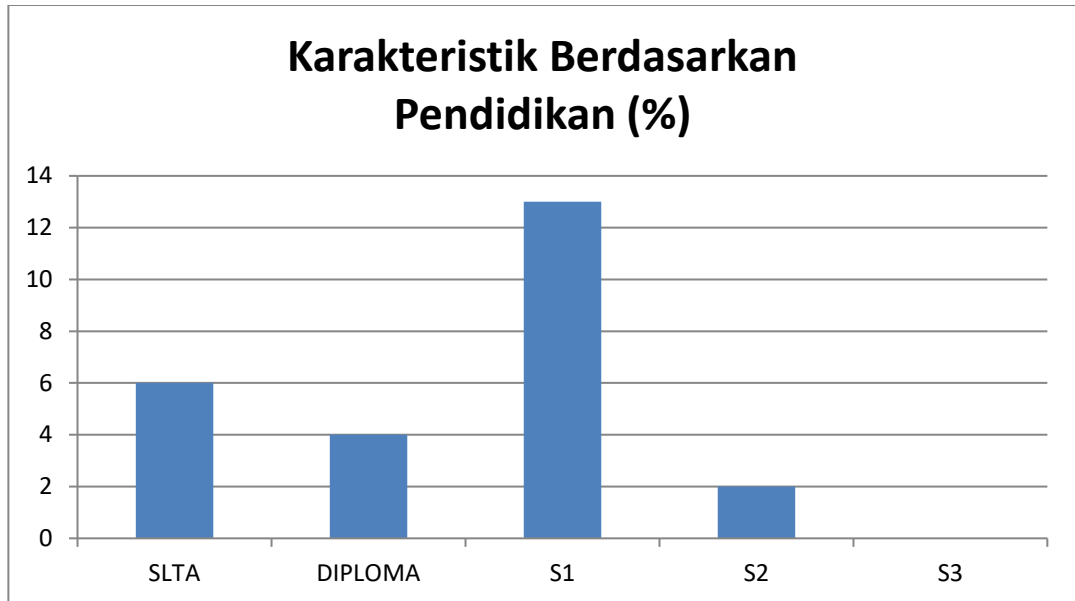
No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	2	3	4
1.	Laki-laki	17	68
2.	Perempuan	8	32
	Total	25	100



Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 17 (tujuh belas) orang atau (68 %).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

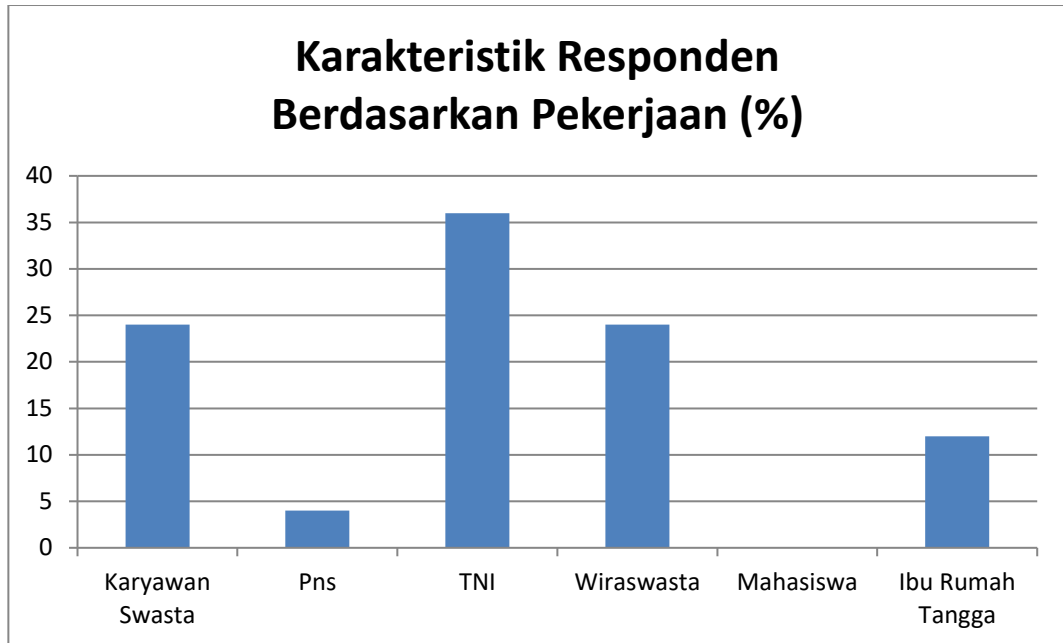
No	Kategori Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	2	3	4
1.	SLTA	6	24
2.	DIPLOMA	4	16
3.	S1	13	52
4.	S2	2	8
5.	S3	0	0
	Total	25	100



Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata 1 (S1) sebanyak 13 (tiga belas) orang atau (52 %).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	2	3	4
1.	Karyawan Swasta	6	24
2.	PNS	1	4
3.	TNI	9	36
4.	Wiraswasta	6	24
5.	Mahasiswa	0	0
6.	Ibu Rumah Tangga	3	12
	Total	25	100



Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama TNI sebanyak 9 (sembilan) orang atau (36 %).

B. Nilai Rata Rata Unsur Pelayanan.

Para responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta melakukan pengisian secara mandiri lembar kuesioner yang dibagikan dengan memberikan penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan dan 4 (empat) unsur persepsi korupsi dalam lembar kuesioner.

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner yang telah terkumpul dan terisi dengan lengkap dalam periode Triwulan III Tahun 2019 yaitu sejumlah 25 (dua puluh lima) kuesioner, didapat nilai rata-rata per unsur pelayanan yaitu seperti dalam tabel berikut ini :

**Tabel Hasil Penyusunan Indeks
Per Unsur Layanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Triwulan II TH.2019
1	2	3
1.	Persyaratan	84
2.	Sistem. Mekanisme dan Prosedur	83
3.	Waktu Penyelesaian	80
4.	Biaya/Tarif	98
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	81
6.	Kompetensi/Pelaksana	87
7.	Perilaku Pelaksana	89
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	97
9.	Sarana dan Prasarana	85
	Total	784
	Nilai Rata Rata	31,36
	Nilai Rata Rata Tertimbang	3,4496
	Nilai SKM / IKM	86,24

Tabel Hasil Pengolahan Data Persepsi Korupsi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Triwulan II TH.2019
1	2	3
1.	Gratifikasi	89
2.	Pungutan Liar	86
3.	Percaloan	87
4.	Diskriminasi	84
	Total	346
	Nilai Rata Rata	13,84
	Nilai Rata Rata Tertimbang	3,46
	Nilai SKM / IKM	86,5

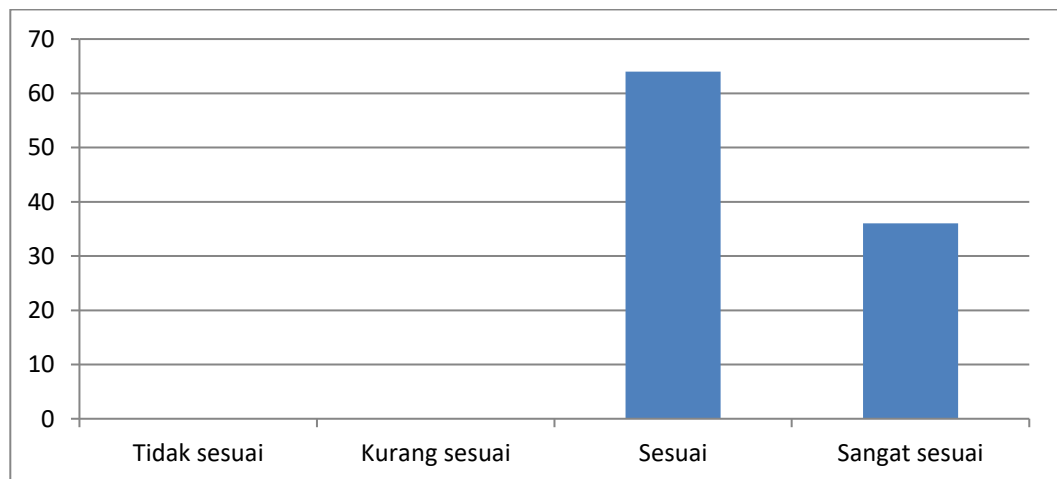
Adapun hasil jawaban kuesioner dari 9 (sembilan) point unsur pelayanan kepuasan masyarakat dan 4 (empat) point unsur persepsi korupsi, masing-masing dapat disajikan pada tabel berikut ini :

1. Persyaratan.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan
Ruang Lingkup Persyaratan

NO	Jawaban	Nilai	Jumlah	Prosentase (%)
1	Tidak sesuai	1	0	0
2	Kurang sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	16	64
4	Sangat sesuai	4	9	36
Jumlah			25	100



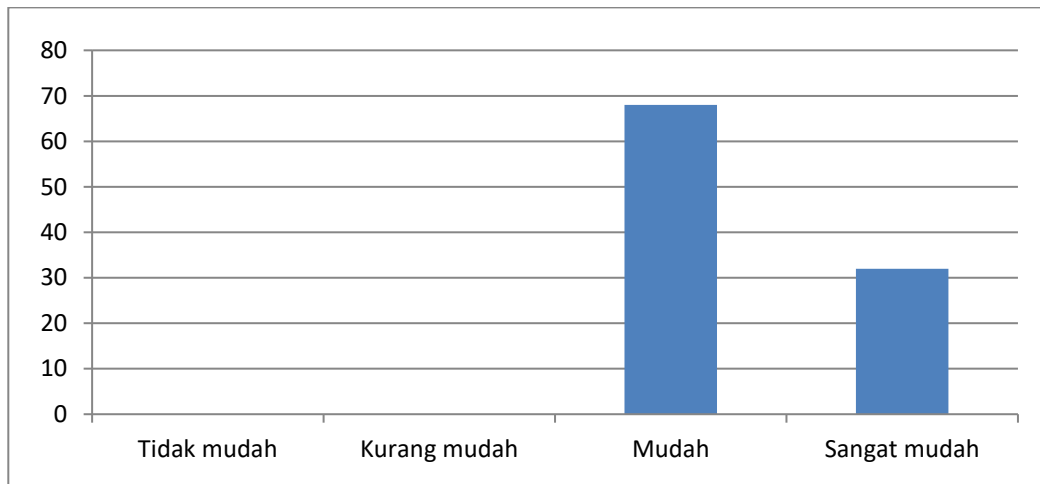
Dari tabel di atas mayoritas responden menjawab sesuai, yaitu 16 (enam belas) orang atau (64 %).

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan
Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	Jawaban	Nilai	Jumlah	Prosentase (%)
1	Tidak mudah	1	0	0
2	Kurang mudah	2	0	0
3	Mudah	3	17	68
4	Sangat mudah	4	8	32
Jumlah			25	100



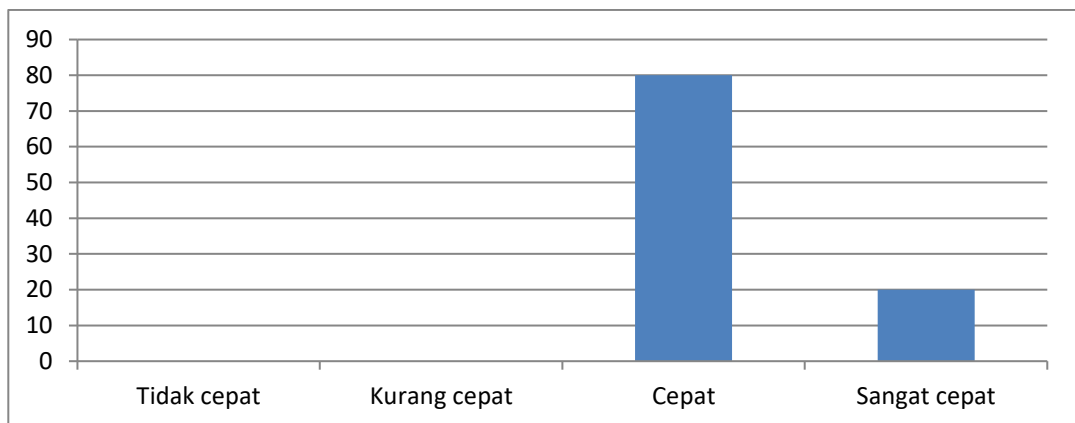
Dari tabel di atas mayoritas responden menjawab mudah, yaitu 1 (tujuh belas) orang atau (68 %).

2. Waktu Penyelesaian.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan
Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian

NO	Jawaban	Nilai	Jumlah	Prosentase (%)
1	Tidak cepat	1	0	0
2	Kurang cepat	2	0	0
3	Cepat	3	20	80
4	Sangat cepat	4	5	20
Jumlah			25	100



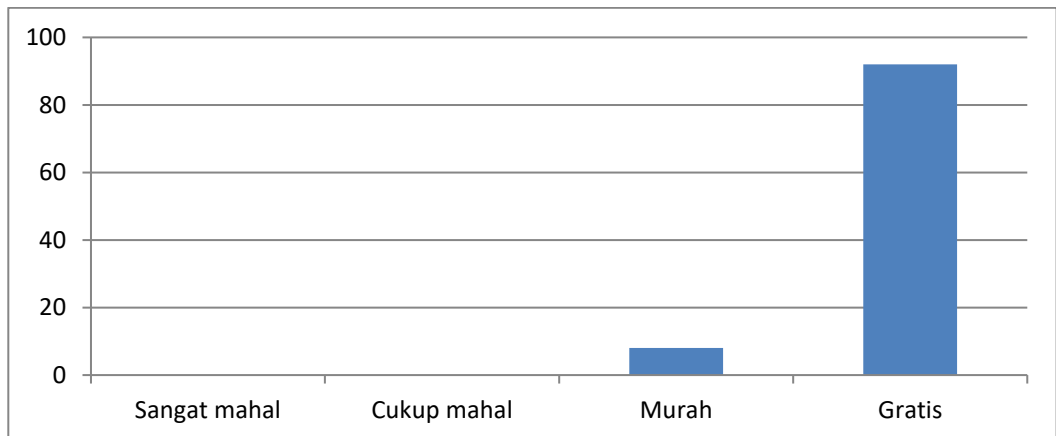
Dari tabel di atas mayoritas responden menjawab cepat, yaitu 20 (dua puluh) orang atau (80 %).

3. 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.

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan
Ruang Lingkup Biaya/Tarif.

NO	Jawaban	Nilai	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat mahal	1	0	0
2	Cukup mahal	2	0	0
3	Murah	3	2	8
4	Gratis	4	23	92
Jumlah			25	100



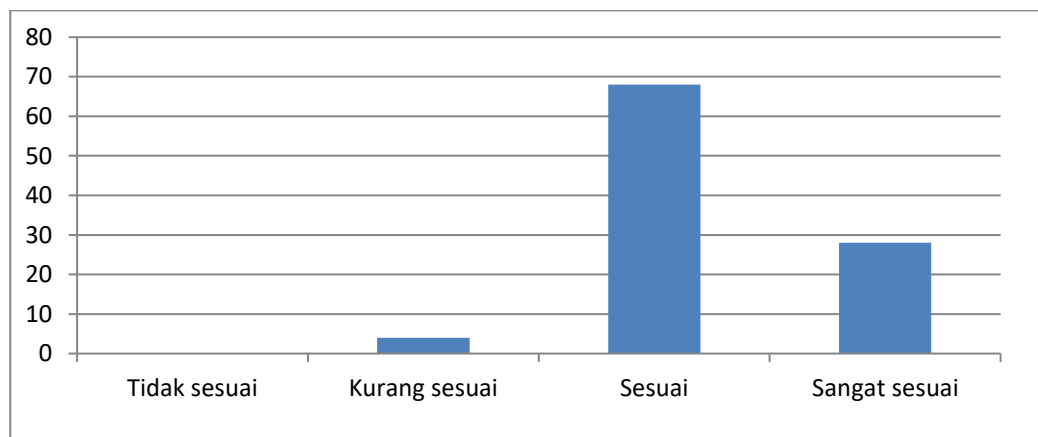
Dari tabel di atas mayoritas responden menjawab gratis, yaitu 23 (dua puluh tiga) orang, atau (92 %).

4. 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.

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan
Ruang Lingkup Produk spesifikasi jenis pelayanan

NO	Jawaban	Nilai	Jumlah	Prosentase (%)
1	Tidak sesuai	1	0	0
2	Kurang sesuai	2	1	4
3	Sesuai	3	17	68
4	Sangat sesuai	4	7	28
Jumlah			25	100



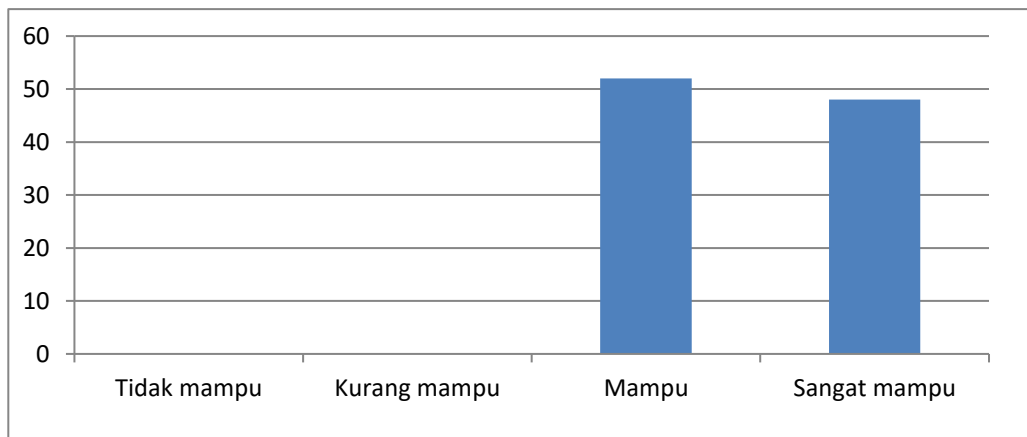
Dari tabel di atas mayoritas responden menjawab sesuai, yaitu 17 (tujuh belas) orang atau (68 %).

5. Kompetensi Pelaksana.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan
Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

NO	Jawaban	Nilai	Jumlah	Prosentase (%)
1	Tidak mampu	1	0	0
2	Kurang mampu	2	0	0
3	Mampu	3	13	52
4	Sangat mampu	4	12	48
Jumlah			25	100



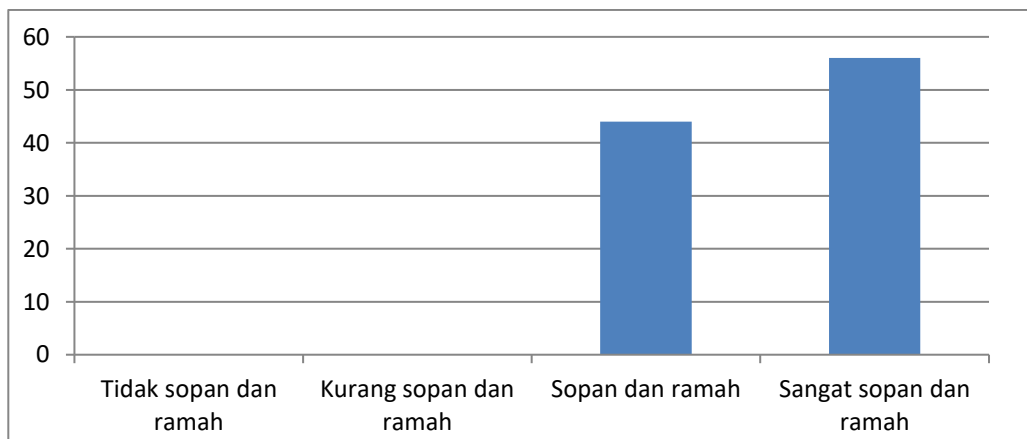
Dari tabel di atas mayoritas responden menjawab mampu, yaitu 13 (tiga belas) orang atau (52 %).

6. Perilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan
Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

NO	Jawaban	Nilai	Jumlah	Prosentase (%)
1	Tidak Sopan dan ramah	1	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	2	0	0
3	Sopan dan ramah	3	11	44
4	Sangat sopan dan ramah	4	14	56
Jumlah			25	100



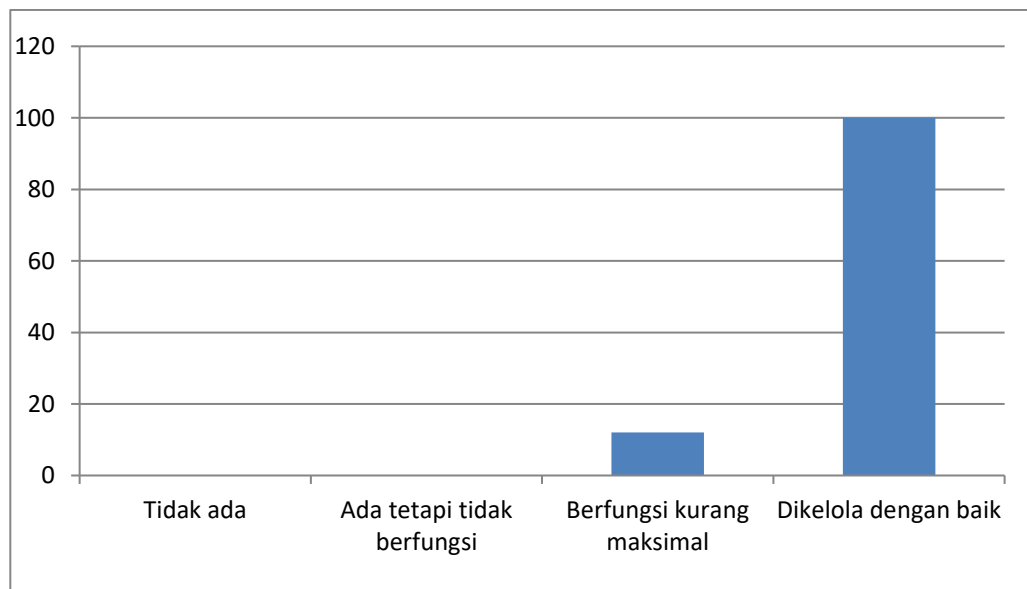
Dari tabel di atas mayoritas responden menjawab sangat sopan dan ramah, yaitu 14 (empat belas) orang atau (56 %).

7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

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

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan
Ruang Lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan

NO	Jawaban	Nilai	Jumlah	Prosentase (%)
1	Tidak ada	1	0	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0
3	Berfungsi kurang maksimal	3	3	12
4	Dikelola dengan baik	4	22	88
Jumlah			25	100



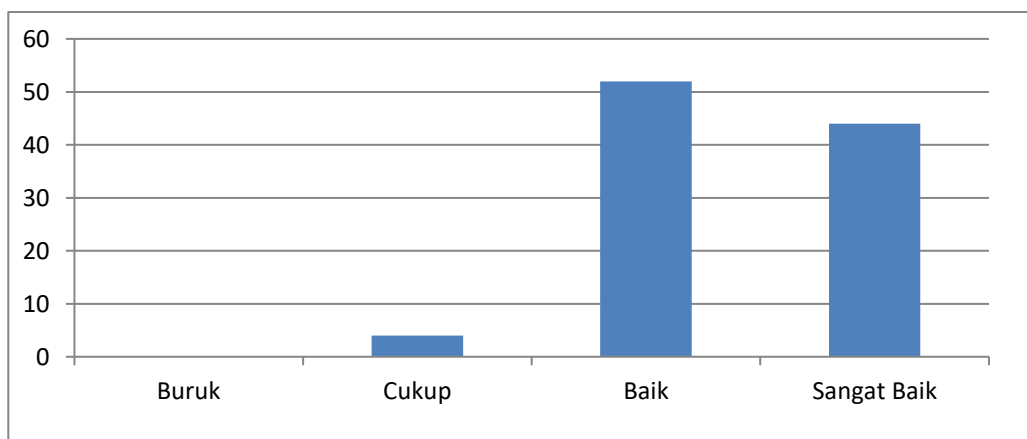
Dari tabel di atas mayoritas responden menjawab dikelola dengan baik, yaitu 22 (dua puluh dua) orang atau (88 %).

8. 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).

Tabel Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan
Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

NO	Jawaban	Nilai	Jumlah	Prosentase (%)
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	1	4
3	Baik	3	13	52
4	Sangat Baik	4	25	44
Jumlah			25	100



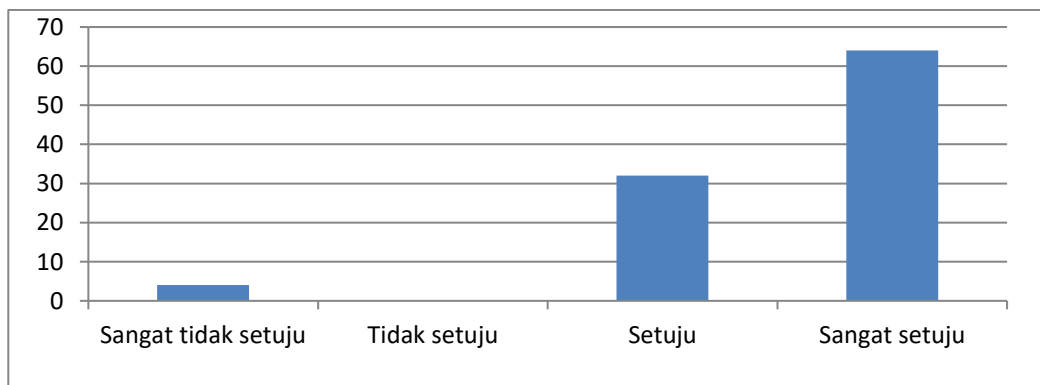
Dari tabel di atas mayoritas responden menjawab sangat baik, yaitu 13 (tiga belas) orang atau (52 %).

10. Gratifikasi.

Gratifikasi adalah segala sesuatu pemberian dalam arti luas yang meliputi pemberian uang tambahan (fee), hadiah uang, barang, rabat (diskon), komisi pinjaman tanpa bunga, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma cuma dan fasilitas lainnya.

Tabel Persepsi Korupsi
Ruang Lingkup Gratifikasi

NO	Jawaban	Nilai	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat tidak setuju	1	1	4
2	Tidak setuju	2	0	0
3	Setuju	3	8	32
4	Sangat setuju	4	16	64
Jumlah			25	100



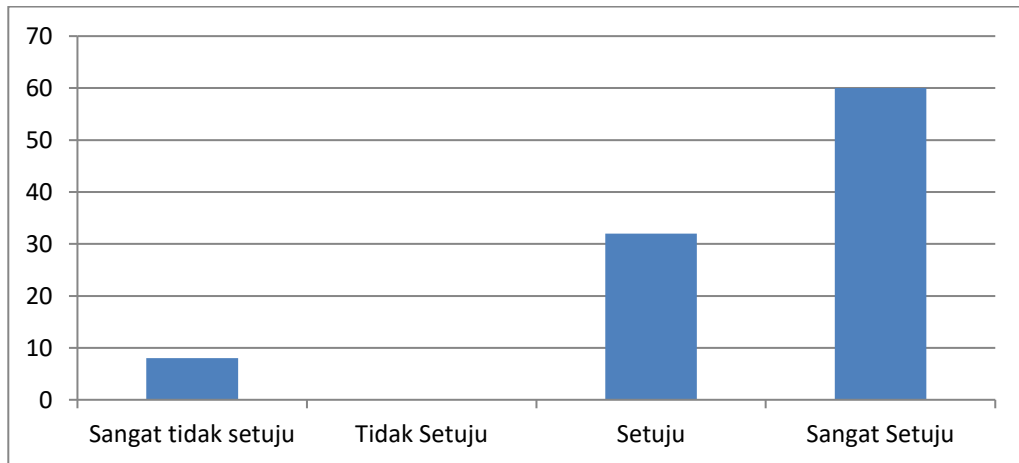
Dari tabel di atas mayoritas responden menjawab sangat setuju, yaitu 16 (enam belas) orang atau (64 %).

11. Pungutan Liar.

Pungutan liar adalah pengenaan biaya di tempat yang seharusnya biaya tersebut dikenakan atau dipungut.

Tabel Persepsi Korupsi
Ruang Lingkup Pungutan Liar

NO	Jawaban	Nilai	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat tidak setuju	1	2	8
2	Tidak setuju	2	0	0
3	Setuju	3	8	32
4	Sangat setuju	4	15	60
Jumlah			25	100



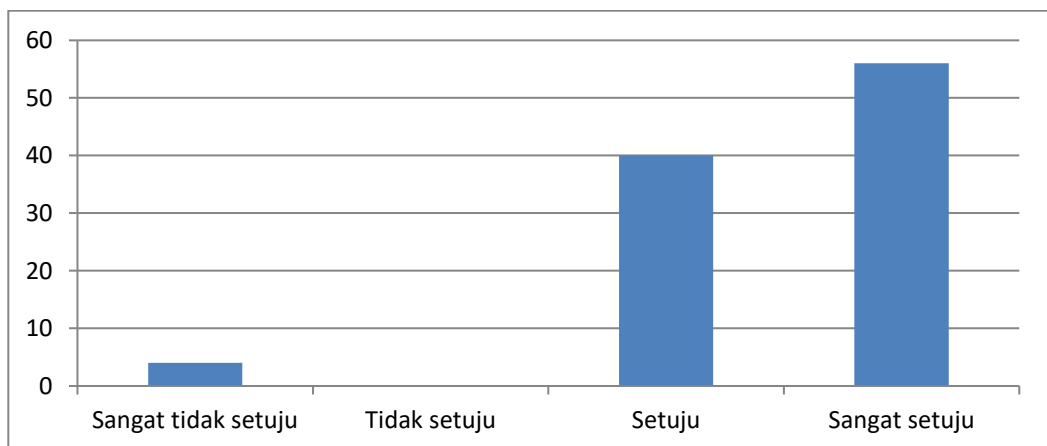
Dari tabel di atas mayoritas responden menjawab sangat setuju, yaitu 15 (lima belas) orang atau (60 %).

12. Percaloan.

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

Tabel Persepsi Korupsi
Ruang Lingkup Percaloan

NO	Jawaban	Nilai	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat tidak setuju	1	1	4
2	Tidak setuju	2	0	0
3	Setuju	3	10	40
4	Sangat setuju	4	14	56
Jumlah			25	100



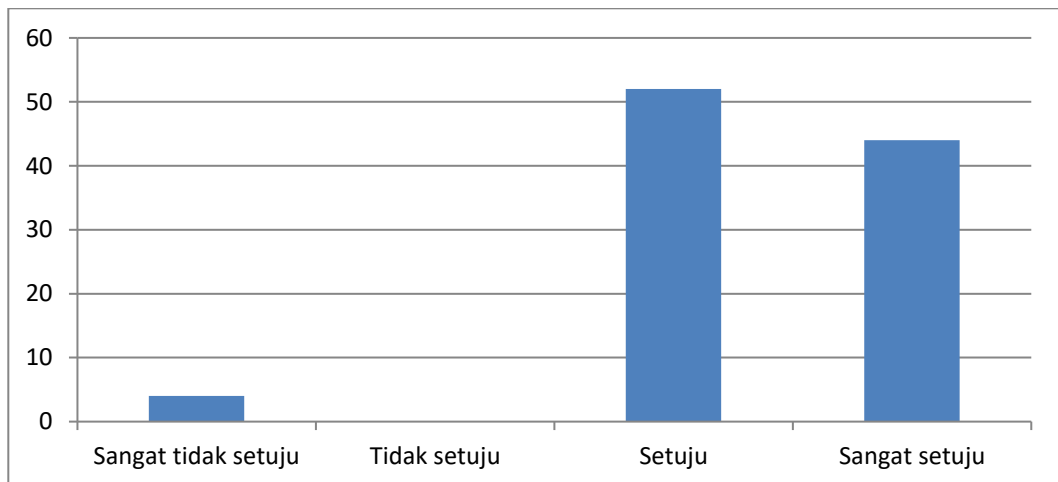
Dari tabel di atas mayoritas responden menjawab sangat setuju, yaitu 14 (empat belas) orang atau (56 %).

13. Diskriminasi.

Diskriminasi merujuk kepada pelayanan yang tidak adil terhadap individu tertentu.

Tabel Persepsi Korupsi
Ruang Lingkup Diskriminasi

NO	Jawaban	Nilai	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat tidak setuju	1	1	4
2	Tidak setuju	2	0	0
3	Setuju	3	13	52
4	Sangat setuju	4	11	44
Jumlah			25	100



Dari tabel di atas mayoritas responden menjawab setuju, yaitu 13 (tiga belas) orang atau (52 %).

C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Persepsi Korupsi Dalam Pelayanan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui lembar kuesioner yang sudah diedarkan kepada para responden pada Triwulan III Tahun 2019 yaitu sebanyak 25 (duapuluh lima) angket, semua sudah terisi dengan lengkap. Dari hasil penilaian lembar kuesioner yang sudah terkumpul tersebut menunjukkan bahwa Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta pada Triwulan III Tahun 2019 memperoleh nilai :

“ 86,24 “

(Delapan Puluh Enam Koma Dua Puluh Empat)

Berdasarkan hasil analisis data yang terkumpul untuk Persepsi Korupsi Triwulan III Tahun 2019 pada Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta adalah :

“ 86,5 “

(Delapan Puluh Enam Koma Lima)

Dengan nilai IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) sebesar “86,24” dan Persepsi Korupsi sebesar “86,5” tersebut apabila dilihat pada tabel di bawah ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik maka dapat dikatakan kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan serta Persepsi Korupsi di Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta pada Triwulan III Tahun 2019 adalah

“ BAIK ”

Tabel 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 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76, 60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.

A. Analisa Masalah.

Dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di lapangan masih terdapat berbagai masalah yang muncul, namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi, permasalahan tersebut adalah dikarenakan oleh faktor-faktor sebagai berikut :

1. Masih terdapat beberapa responden yang kurang bersungguh-sungguh dalam memberikan penilaiannya terhadap lembar kuesioner yang dibagikan.
2. Masih kurangnya pemahaman dari responden akan pentingnya hasil survei kepuasan masyarakat ini bagi peningkatan kinerja kami.
3. Pengisian jawaban dalam lembar kuesioner, masih kurang dianggap serius, sehingga hanya seadanya saja dalam memberikan penilaian atau memberikan jawaban.

B. Pemecahan Masalah.

Berdasarkan analisa terhadap permasalahan tersebut di atas akan dilakukan pemecahan permasalahan yaitu sebagai berikut :

1. Perlu diperbanyak kegiatan pelatihan-pelatihan tentang pelayanan publik dalam upaya pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kemampuan Aparatur (SDM).
2. Perlu dilakukan sosialisasi terhadap para pengguna layanan (responden) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang prima (public service).
3. Perlu peningkatan kemampuan dan ketrampilan penyelenggara pelayanan agar berintegritas tinggi dan mampu memberikan pelayanan secara maksimal.
4. Perlu meningkatkan kenyamanan, keamanan dan ketersediaan sarana dan prasarana sebagai pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
5. Perlu memberikan arahan kepada para responden agar lebih serius dan lebih bersungguh-sungguh dalam memberikan penilaiannya terhadap lembar kuesioner yang telah dibagikan.

C. Rencana Tindak Lanjut.

Dari data yang telah terkumpul bahwa berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, telah diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "**Biaya atau Tarif**" sedangkan nilai terendah berada pada ruang lingkup "**Waktu Penyelesaian**". Terhadap ruang lingkup yang mendapatkan nilai terendah akan dilakukan perbaikan dalam periode Triwulan berikutnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat dituangkan dalam tabel berikut :

**Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2019**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu penyelesaian	Memberikan arahan dan penekanan kepada Aparatur Peradilan supaya dapat lebih cepat menyelesaikan minutasi perkara/ produk pelayanan dan hasil produk untuk sesegera mungkin dapat dipublikasikan di Website sesuai peraturan yang berlaku.	3 bulan	Panitera Muda Hukum selaku Ketua Tim Survei.

BAB V PENUTUP.

A. Kesimpulan.

Pelaksanaan pelayanan publik (public service) di Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta secara umum mencerminkan kualitas “**BAIK**”, hal tersebut dapat dilihat dari nilai yang diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan oleh Tim Survei dalam kurun waktu bulan Juli sampai dengan bulan September 2019, yaitu periode Triwulan III TA. 2019.

Untuk dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan akuntabilitas dan transparansi baik oleh pengambil keputusan (Top Manager) pimpinan unit pelaksana maupun oleh pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, mudah dan terbuka serta tidak diskriminatif sesuai keinginan masyarakat para pencari keadilan terhadap informasi yang dibutuhkan.

B. Lampiran.

Daftar lampiran :

1. Surat Keputusan Kepala Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta Nomor W2.Mil/85/SK/8/2019 tanggal 6 Agustus 2019 tentang Penunjukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta.
2. Blangko lembar isian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta.
3. Daftar rekapitulasi pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Daftar rekapitulasi pengolahan data persepsi korupsi pelayanan.

Jakarta, 24 Oktober 2019

Kepala Pengadilan Militer Tinggi II Jakarta

TTD

Weni Okianto, S.H.,M.H.
Brigadir Jenderal TNI