#bangga melayani bangsa

#BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

G20 INDONESIA 2022

PENGADILAN MILITER III - 19 JAYAPURA
DHARMA YUKTI

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DI PENGADILAN MILITER III-19 JAYAPURA

TRIWULAN III
TAHUN 2022

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DAN INTEGRITAS
DI PENGADILAN MILITER III - 19 JAYAPURA
TRIWULAN III TA 2022

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 Senin tanggal 3 Oktober 2022

Pengarah Tim Survei,	Ketua Tim Survei,
Slamet Widada, S.H.,M.H	Arie Fitriansyah, S.H., M.H.
Letkol Chk NRP 14131/P	Letkol Chk NRP 11020021000978

Kepala Pengadilan Militer III-19 Jayapura,

Rudy Dwi Prakamto, S.H.
Letnan Kolonel Chk NRP 11980059590177

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, Oktober 2022

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI v

DARTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR ix

BAB I . PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan dan Sasaran 2

C. Rencana Kerja Pelaksanaan 2

D. Tahapan Pelaksanaan 3

BAB II. METODOLOGI PENELITIAN **5**

A. Metode Survei 5

B. Teknik Pengumpulan Data 5

C. Variabel Pengukuran SKM 5

D. Teknik Analisis Data 6

BAB III. PROFIL RESPONDEN 8

A. Umur

B. Jenis Kelamin
8
C. Pendidikan Terakhir
9
D. Pekerjaan Utama
9

BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)
10

A. Persyaratan
10
B. Prosedur
11
C. Waktu Penyelesaian
12
D. Biaya/Tarif
13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
14
F. Kompetensi Pelaksana
15
G. Perilaku Pelaksana
16
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
17
I. Sarana dan Prasarana
18

J. Hasil Survey Kualitatif.....
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... 20

A. Kesimpulan
20
B. Rekomendasi
21

RUJUKAN
22

LAMPIRAN-LAMPIRAN
24

DAFTAR TABEL

No. Tabel *Halaman*

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 9

6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Militer III-19 Jayapura 10

7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Persyaratan 11

8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur 12

9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian 13

10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Biaya/Tarif 14

11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup:

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
15

12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup:
Kompetensi Pelaksana
16

13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup:
Perilaku Pelaksana
16
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup:
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
17
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup:
Sarana dan Prasarana
18

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar *Halaman*

1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Persyaratan 11

2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur 12

3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian 13

4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Biaya/Tarif 14

5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 15

6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana 16

7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana 17

8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura Ruang Lingkup: Penanangan Pengaduan, Saran dan Masukan 18

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

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 kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan 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 kepuasaan 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 2022 di Pengadilan Militer III-19 Jayapura ini dilaksanakan pada bulan Juli s.d September 2022.

D. Tahapan Pelaksanaan

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Pengadilan Militer Nomor : W3.Mil.08/SK/14/1/2022 tanggal 6 Januari 2022 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Militer III-19 Jayapura, menunjuk dan mengangkat:

1. Nama : Slamet Widada, S.H., M.H
   Pangkat /NRP : Letnan Kolonel Chk NRP 14131/P
   Jabatan : Anggota Pokkimmil Gol V
   Sebagai : Pengarah Tim Survei.

2. Nama : Arie Fitriansyah, S.H., M.H.
   Pangkat /NRP : Letnan Kolonel Chk NRP 11020021000978
   Jabatan : Anggota Pokkimmil Gol V
   Sebagai : Ketua Tim Survei.

3. Nama : Lilik Ernawati, S.E., M.Ak.
   Pangkat /NIP : Penata Muda Tk.I/198506242009042005
   Jabatan : Kasubbag Perencanaan , TI dan Pelaporan
   Sebagai : Sekretaris Tim Survei.

4. Nama : Marthen Toding, S.H.
   Pangkat /NIP : Penata Muda Tk.I/197507271998031002
   Jabatan : Analis Perkara Peradilan
   Sebagai : Anggota Tim Survei.

5. Nama : Angger Irwanto, A.Md
   Pangkat /NIP : Pengatur/198802182021011001
   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 samping (Kumdam XVII/Cenderawasih, Oditurat Militer IV-20 Jayapura, Masmil VI Jayapura, Pomdam XVII/Cenderawasih, Kodam XVII/Cenderawasih, Kumdam XVIII/Kasuari, Pomdam XVIII/Kasuari, Kodam XVIII/Kasuari dan Oditurat Militer IV-21 Manokwari) 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 magsud 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 pensekorannya 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	85	53 %
3	31-40	62	39 %
4	41-50	13	8 %
5	51-60	0	0 %
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 20 tahun s/d 30 tahun sebanyak 85 orang (53 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	157	98 %
2	Perempuan	3	2 %
	Jumlah	160	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 160 orang (98 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	0	0 %
2	SLTP	0	0 %
3	SLTA	151	94 %
4	Diploma	1	1 %
5	S1	6	4 %
6	S2	2	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 151 orang (94 %)

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	0	0 %
2	TNI / POLRI	132	83 %
3	ADVOKAD	0	0 %
4	SWASTA	28	18 %
5	WIRASWASTA	0	0 %
6	PELAJAR	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 132 orang (83 %)

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 **98,19 %** 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	3.913	Sangat Baik	6
2	Prosedur	3.888	Sangat Baik	7
3	Waktu Pelayanan	3.869	Sangat Baik	8
4	Biaya/Tarif	4.000	Sangat Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.938	Sangat Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3.906	Sangat Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3.981	Sangat Baik	3
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.994	Sangat Baik	2
9	Sarana dan Prasarana	3.863	Sangat Baik	9

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 3,913 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.

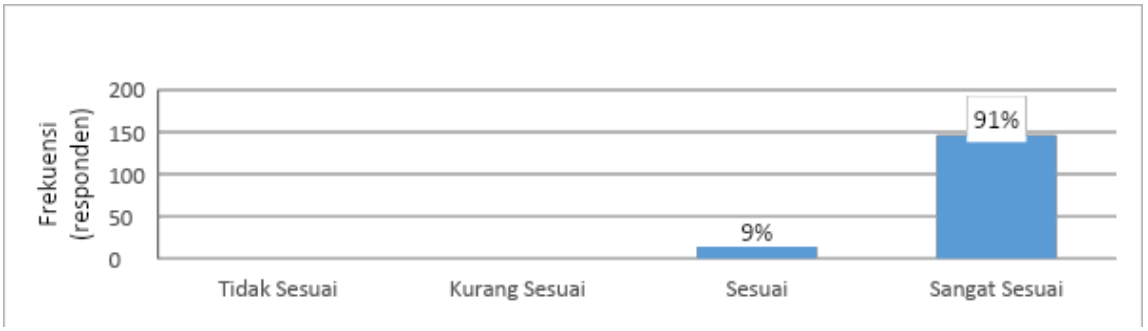
Tabel 7

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	146	91 %
2.	Sesuai	3	14	9 %
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 3,888 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.

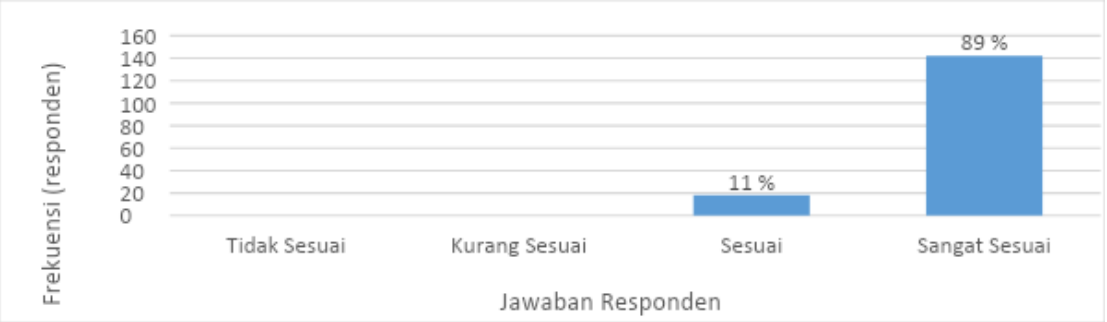
Tabel 8

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	142	89 %
2.	Mudah	3	18	11 %
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 3,869 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.

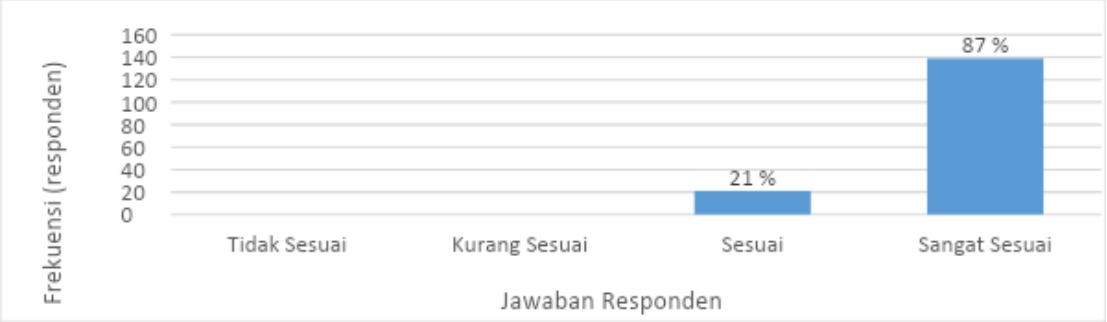
Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura

Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Cepat	4	139	87 %
2.	Cepat	3	21	19 %
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



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 4,000 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	160	100 %
2.	Murah	3	0	0 %
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 3,938 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.

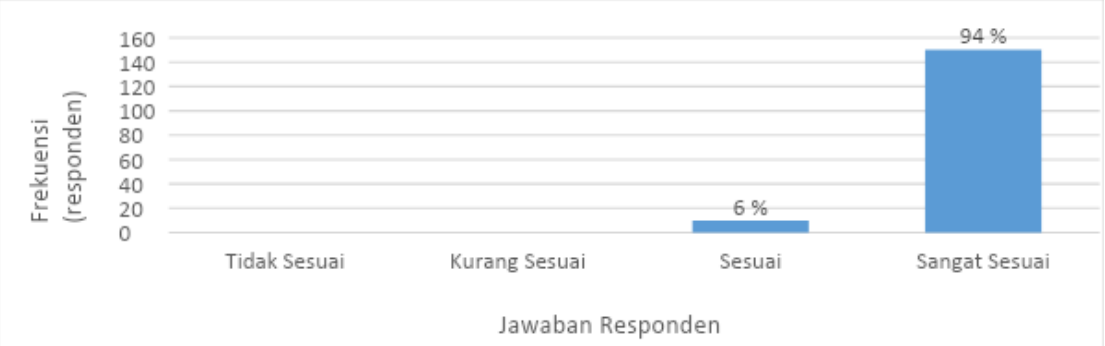
Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura

Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Sesuai	4	150	94 %
2.	Sesuai	3	10	6 %
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 3,906 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.

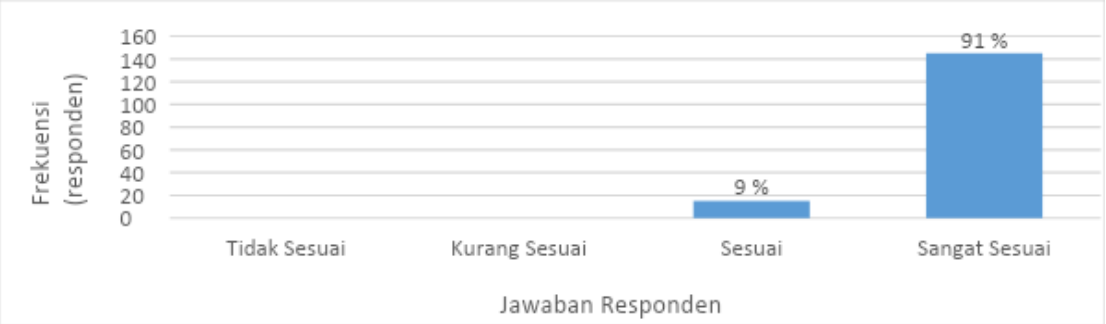
Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura

Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Kompeten	4	145	91 %
2.	Kompeten	3	15	9 %
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 3,981 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.

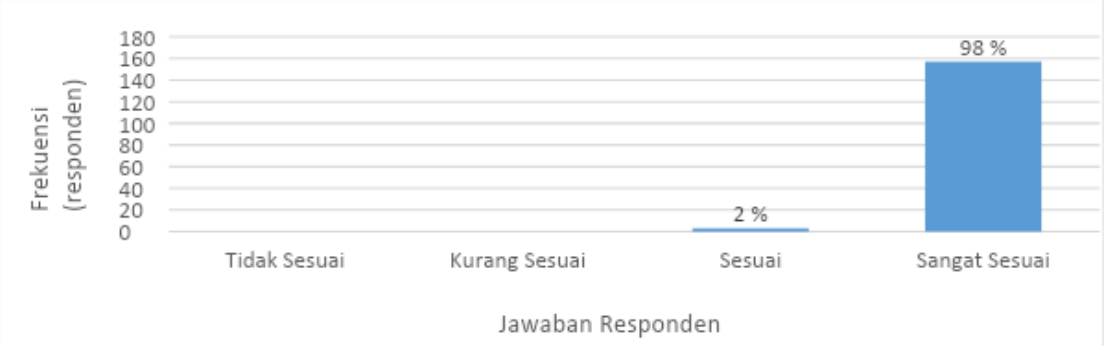
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

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

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Ramah	4	157	98 %
2.	Sopan dan Ramah	3	3	2 %
3.	Kurang Ramah	2	0	0 %
4.	Tidak Ramah	1	0	0 %
		Jumlah	160	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 3,994 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.

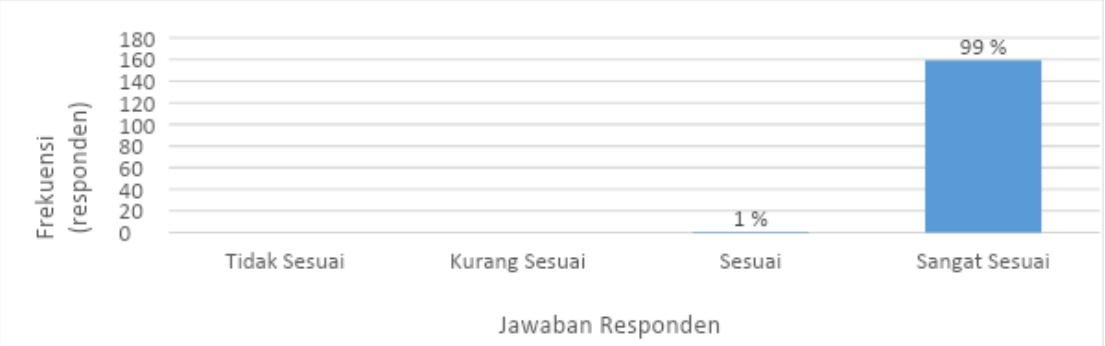
Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Dikelola Dengan Sangat Baik	4	159	99 %
2.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	1	1 %
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 maksud 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 3,863 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.

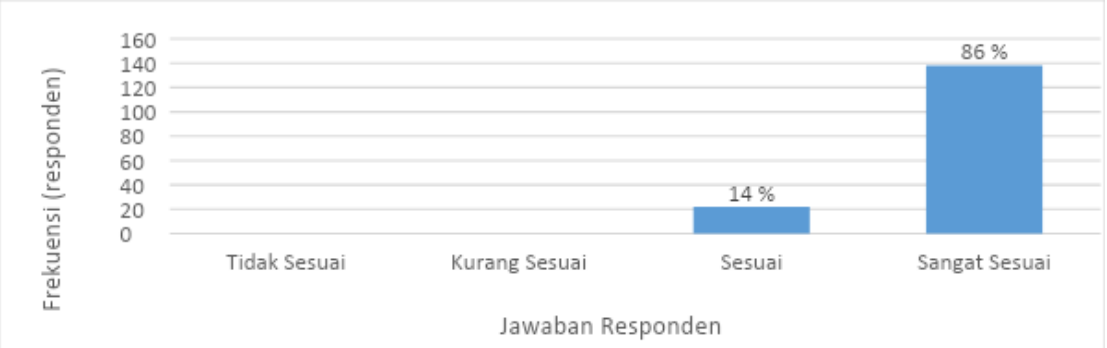
Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer III-19 Jayapura
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	138	86 %
2.	Baik	3	22	14 %
3.	Cukup	2	0	0 %
4.	Buruk	1	0	0 %
		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 disebarkan. 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. Terimaksaih.
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 teleconference mengingat kami para saksi yang berada di daerah sangat terkendala biaya akomodasi dan transportasi yang sangat mahal.
6. Mohon untuk dibuatkan Smoking Area di sekitar gedung Pengadilan Militer
7. Mohon Untuk dibuatkan Ruang Laktasi untuk saksi yang Membawa Balita.
8. 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 **98,19** 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 lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "**Biaya/Tarif**" dan terendah berada pada ruang lingkup **"Sarana dan Prasarana**".

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pada Pengadilan Militer III-19 Jayapura diperoleh hasil terendah yaitu pada ruang lingkup **"Sarana dan Prasarana"** sehingga pada ruang lingkup tersebut diupayakan untuk meningkatkan pelayanan kepada para pencari keadilan dengan cara meningkatkan dan memperbaiki sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh para pencari keadilan serta mengganti peralatan yang rusak dan memasang dengan yang baru sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik,nyaman dan cepat kepada para pencari keadilan.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaaan 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

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 ☐ WIRAUSAHA

☐ 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.	**Persyaratan**	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2.	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
3.	**Waktu Penyelesaian**	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanannya.	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
4.	**Biaya/Tarif**	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.	**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**	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.	**Kompetensi Pelaksana**	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
7.	**Perilaku Pelaksana**	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.	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
9.	**Sarana dan prasarana**	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	3	4	4	4	3	3	4	4	
2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
13	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
21	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

30	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
31	3	4	3	4	4	3	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	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
38	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
63	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
81	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
82	4	4	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	3	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

112	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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	4	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	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
Jumlah	626	622	619	640	630	625	637	639	618	
NRR per RL	3.913	3.888	3.869	4.000	3.938	3.906	3.981	3.994	3.863	
NRR Tertimbang	0.435	0.432	0.430	0.444	0.438	0.434	0.442	0.444	0.429	3.928
IKM Unit Pelayanan										**98.19**

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 : 98.19

Kategori: SANGAT BAIK