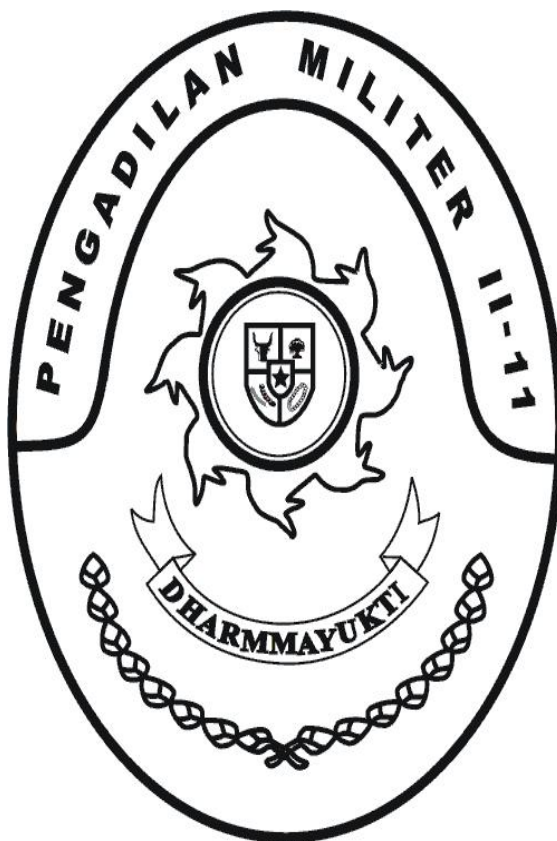


LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA KELAS/TYPE B

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014



**PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA KELAS/TYPE B
MARET 2019**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA KELAS/TYPE B

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di Yogyakarta
Pada Hari Senin tanggal Maret 2019

Sekretaris,

Ketua Tim Survei,

Handoko, SH
Mayor Chk Nrp.21940113890873

K. G. Reagen, S.H, M.H
Mayor Chk Nrp.11070053480285

Kepala Pengadilan Militer II-11

Koerniawaty Sjarif, S.H, M.H
Letnan Kolonel Laut (KH/W) Nrp. 13712/P

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 II-11 Yogyakarta mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta, 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 II-11 Yogyakarta dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Maret 2019

Tim Survei

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I . PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran.....	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data.....	4
C. VariAbel Pengukuran SKM.....	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	7
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin.....	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....	10
A. Persyaratan.....	11
B. Prosedur.....	12
C. Waktu Pelayanan.....	13
D. Biaya/Tarif.....	14
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	15
F. Kompetensi Pelaksana.....	16
G. Perilaku Pelaksana.....	18
H. Maklumat Pelayanan.....	19
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	20
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	24

Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta	
A. Kesimpulan.....	24
B. Rekomendasi.....	25
RUJUKAN	26
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	21

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan.....	6
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	7
4.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	8
5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	8
6.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta.....	10
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup : Persyaratan.....	11
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Prosedur.....	12
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	13
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	14
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	16
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	17
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	18
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan.....	19
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	20

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Persyaratan.....	11
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Prosedur.....	12
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan.....	13
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	15
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	16
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	17
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	18
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan.....	19
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	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 disediakan 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 aparaturnya 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 II-11 Yogyakarta melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap 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 II-11 Yogyakarta. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan II-11 Yogyakarta.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan II-11 Yogyakarta.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta ini dilaksanakan pada bulan Maret 2019.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta, 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, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
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 II-11 Yogyakarta, antara lain Oditurat Militer II-11 Yogyakarta, Lanud Adi Sucipto, Akademi Angkatan Udara Yogyakarta serta Korem 072/Pamungkas maupun para pengunjung sidang di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta, 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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survey kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta 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 di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	< 20	1	1,0
2	20-30	46	31,0
3	31-40	61	41,0
4	41-50	35	23,0
5	51-60	7	5,0
6	61>	0	0
7	Tidak mencantumkan Usia	0	0
Jumlah		150	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-40 tahun sebanyak 61 orang (31 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	94	63,0
2	Perempuan	56	37,0
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		150	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin sebanyak 94 orang (63 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	1	1,0
2	SLTP	4	3,0
3	SLTA	102	68,0
4	D3	14	9,0
5	S1	26	17,0
6	S2	3	2,0
7	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0
Jumlah		150	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 102 orang (68 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	41	27,0
2	TNI/Polri	49	33,0
3	Pengacara / Advokat	4	3,0
4	Wirasawasta/usahawan	24	16,0
5	Petani/nelayan	3	2,0
6	Pedagang	4	3,0
7	Pelajar/mahasiswa	21	14,0
8	Lainnya	4	3,0
9	Tidak mencantumkan pekerjaan	0	0
Jumlah		150	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama TNI/POLRI sebanyak 49 orang (33 %).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta sebesar 86.50 % berada pada kategori “BAIK” (pada interval B).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
 Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
 Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
 di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	2.887	Baik	4
2.	Prosedur	2.847	Baik	5
3.	Waktu Pelayanan	2.653	Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3.993	Sangat Baik	1
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.727	Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3.120	Baik	2
7.	Perilaku Pelaksana	2.893	Baik	3
8.	Maklumat Pelayanan	2.713	Baik	8
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	2.793	Baik	6