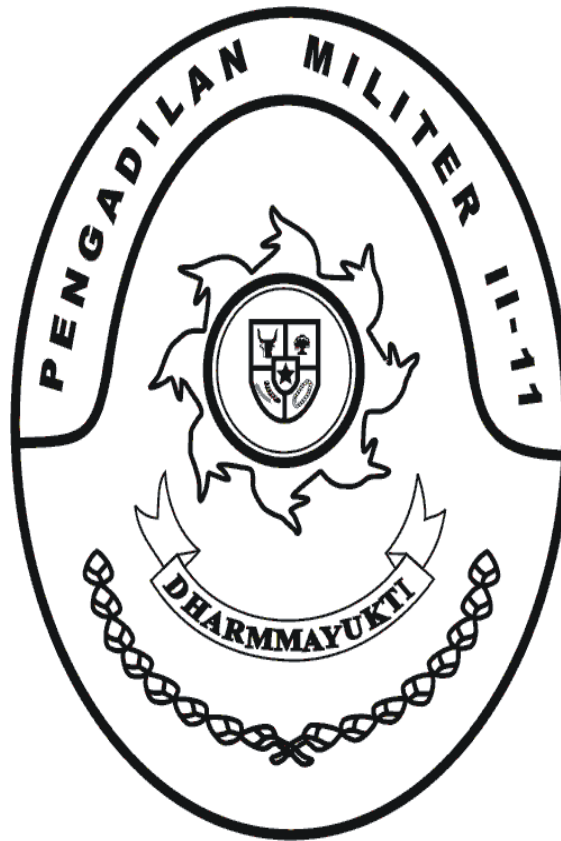


# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA KELAS/TYPE B PERIODE BULAN OKTOBER-DESEMBER 2021**

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014



**PENGADILAN MILITER II-11 YOGYAKARTA KELAS/TYPE B  
Desember 2021**

*SKM Pengguna Layanan Pengadilan*

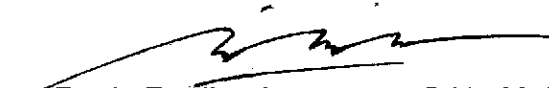
# LEMBAR PENGESAHAN

## 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 Jumat tanggal 31 Desember 2021

Kepala Pengadilan Militer II-11,



Fredy Ferdian Isnartanto, S.H., M. H.  
Letnan Kolonel Chk NRP 11010047011279

Ketua Tim Survei,



Palja, S.H.  
Mayor Chk NRP 2920087110870

## **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 menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta, yang diambil melalui aplikasi kuesioner online.

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, Desember 2021

**Tim Survei**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
<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.....	2
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>4</b>
A. Metode Survei.....	4
B. Teknik Pengumpulan Data .....	4
C. Variabel Pengukuran SKM .....	4
D. Teknik Analisis Data .....	5
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>7</b>
A. Umur .....	7
B. Jenis Kelamin .....	9
C. Pendidikan Terakhir.....	11
D. Pekerjaan Utama .....	12
<b>BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN).....</b>	<b>15</b>
A. Persyaratan .....	17
B. Prosedur .....	17
C. Waktu Pelayanan.....	18
D. Biaya/Tarif.....	18
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	19
F. Kompetensi Pelaksana.....	19
G. Perilaku Pelaksana .....	20
H. Maklumat Pelayanan .....	20
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	21
J. Hasil Survey Kualitatif.....	21

<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	22
A. Kesimpulan .....	22
B. Rekomendasi.....	24
RUJUKAN .....	25
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	26

# 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 Oktober s/d Desember 2021.

## **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* yang diisi pengunjung sidang melalui Aplikasi Online SIKEMAS dan SP3K.
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 melakukan survei setiap hari terhadap keseluruhan pengunjung sidang.
4. Kuesioner yang telah diisi melalui Aplikasi Online SIKEMAS dan SP3K dicetak dan diserahkan kepada tim survei.
5. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif yang telah tersusun secara otomatis dan sistematis melalui Aplikasi Online SIKEMAS dan SP3K.



## **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 yang diisi melalui Aplikasi Online SIKEMAS dan SP3K dengan jawaban 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 pensekorannya 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 :

No.Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
NRR per RL	3.467	3.636	3.534	3.855	3.633	3.624	3.633	3.692	3.889	
NRR Tertimbang	0.385	0.404	0.393	0.428	0.404	0.403	0.404	0.410	0.432	3.663*)
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>91.58**)</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 : 91.58**  
**KATEGORI : SANGAT BAIK**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik)** :81,26 - 100,00 3,26 - 4,00
- B (Baik)** :62,51 - 81,25 2,51 - 3,25
- C (Kurang Baik)** :43,76 - 62,50 1,76 - 2,50
- D (Tidak Baik)** :25,00 - 43,75 1,00 - 1,75

Activate Window  
Go to Settings to activ

No.Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN															Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
NRR per RL	4.895	4.898	4.942	4.884	4.901	4.912	4.888	4.908	4.935	4.922	4.925	4.939	4.935	4.946	4.952	
NRR Tertimbang	0.326	0.327	0.329	0.326	0.327	0.327	0.326	0.327	0.329	0.328	0.328	0.329	0.329	0.330	0.330	4.918*)
<b>IKM Unit Pelayanan SP3K</b>																<b>88.52**)</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 (1/15)

**IKM SP3K : 88.52**  
**KATEGORI : SANGAT BAIK**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik)** :81,26 - 100,00 3,26 - 4,00
- B (Baik)** :62,51 - 81,25 2,51 - 3,25
- C (Kurang Baik)** :43,76 - 62,50 1,76 - 2,50
- D (Tidak Baik)** :25,00 - 43,75 1,00 - 1,75

Activate Windows  
Go to Settings to activate

## BAB III PROFIL RESPONDEN

Profil Responden kali ini, kami ambil sampel dari Aplikasi Online SIKEMAS dan SP3K antara tanggal 01 Oktober 2021 sampai dengan 31 Desember 2021.

### A. Umur

Tabel 2  
Responden Menurut Karakteristik Umur

#### Aplikasi Online SIKEMAS

NO	NO.RES	UMUR	JENIS_KELAMIN	PENDIC	PEKERJ	TGL_RES	NDEN
1	6	33	2	1	4	1	3
2	7	25	2	2	2	2	4
3	8	25	2	2	1	1	3
5	10	32	2	1	3	1	1
6	11	32	2	2	1	1	4
8	22	23	2	4	4	4	4
13	27	20	2	2	1	2	3
17	13	35	2	3	2	4	4
19	15	36	2	3	2	4	4
20	16	36	2	3	2	4	4
21	17	35	2	3	2	4	4
24	34	22	2	3	6	4	3
41	52	21	2	3	6		
42	51	21	2	3	6	3	3
52	55	32	2	3	6	4	4
58	69	30	2	3	2	4	4
59	70	27	2	3	5	3	4
62	66	28	2	4	5	4	3

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
65	62	66	28	2	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4/27/2020			
74	71	87	28	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	28/05/2020			
76	73	89	27	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	28/05/2020			
77	74	90	31	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	28/05/2020			
79	76	81	20	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28/05/2020			
80	77	80	36	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28/05/2020			
83	80	74	34	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28/05/2020			
89	86	109	20	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29/05/2020			
90	87	108	35	2	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	29/05/2020			
93	90	105	22	2	4	6	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29/05/2020			
95	92	111	31	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29/05/2020			
104	101	92	23	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29/05/2020			
108	105	96	33	2	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	29/05/2020			
109	106	97	30	2	4	6	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29/05/2020			
114	111	102	28	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29/05/2020			
116	113	118	20	2	4	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	02/06/2020			
118	115	127	22	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	03/06/2020			
119	116	126	19	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/06/2020			
123	120	122	27	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/06/2020			
126	123	129	21	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	05/06/2020			
127	124	128	22	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	05/06/2020			

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berumur antara 21-54 tahun sebanyak 129 orang.

### Aplikasi Online SP3K

No.	No.Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tgl_Responden
1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	07-03-2020
2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	09-03-2020
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	09-03-2020
4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	09-03-2020
5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	09-03-2020
6	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	09-03-2020
7	9	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	09-03-2020
8	10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	09-03-2020
9	11	3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4	5	5	5	3	09-03-2020
10	12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10-03-2020

SI-KEMAS & SP3K

MENU UTAMA

- Beranda
- Data IKM
- Data SP3K
- Laporan IKM
- Laporan SP3K

UTILITY

- Konfigurasi Aplikasi
- Backup Database

Data Responden SP3K

Tampilkan 10 data

Nilai Ruang Lingkup Pelayanan

No.	No.Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Tgl.Responden
291	293	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	09-06-2020
292	294																11-06-2020
293	295	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	11-06-2020
294	296	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	11-06-2020
295	297	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	12-06-2020
296	298	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	15-06-2020
297	299	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15-06-2020

Menampilkan 291 sampai 297 dari 297 data

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berumur antara 18-55 tahun sebanyak 297 orang.

## B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

Aplikasi Online SIKEMAS

Book1 - Excel (Product Activation Failed)

JENIS\_KELAMIN

NO	NO.RES	UMUR	JENIS_KELAMIN	PENDIC	PEKERJ	TGL_RES	NDEN									
4	9	32		1	2	3	2	4	3	3	4	2	3	2	4	07/03/2020
7	21	34		1	5	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	09/03/2020
9	23	36		1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	09/03/2020
10	24	54		1	3	1	3	3	3	4	3	3	2	3	3	09/03/2020
11	25	54		1	3	1										09/03/2020
12	26	54		1	3	1										09/03/2020
14	20	35		1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	09/03/2020
15	19	35		1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	09/03/2020
16	12	36		1	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	09/03/2020
18	14	37		1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/03/2020
22	18	40		1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/03/2020
23	35	43		1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/03/2020
25	33	43		1	6	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	10/03/2020
26	32	36		1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/03/2020
27	31	47		1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/03/2020
28	30	43		1	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	10/03/2020
29	29	45		1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	10/03/2020
30	28	42		1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/03/2020

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden

pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 91 orang (70,5%) dan perempuan 38 orang (29,5%).

### Aplikasi Online SP3K

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following columns: NO, NO.RESP, UMUR, JENIS\_KELAMIN, PENDIDIK, PEKERJAA, INSTANSI, PIHAK, BERAKITA, and 10 empty columns. The data is filtered for 'JENIS\_KELAMIN' and shows 167 records.

NO	NO.RESP	UMUR	JENIS_KELAMIN	PENDIDIK	PEKERJAA	INSTANSI	PIHAK	BERAKITA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	25	1	2	1	Cahaya M	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	11	54	1	3	2	Pengadila	1	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4
3	10	36	1	3	4	swasta	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	9	35	1	5	4	Bank Man	2	2	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
5	8	35	1	3	3	Korem	6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	7	37	1	6	3	TNI AD	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	35	1	4	4	swasta	6	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
8	10	14	35	1	5	3	pakum lar	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	11	13	42	1	3	5	-	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	12	12	42	1	3	5	-	6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	14	24	19	1	3	1	UIN	6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	16	22	19	1	3	1	UIN	6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	18	20	35	1	3	3	aau	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	19	19	32	1	5	3	TNI-AU	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	22	16	45	1	3	6	-	6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	23	15	19	1	3	1	uad	6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	24	29	46	1	3	6	swasta	6	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
18	26	27	45	1	5	3	korem	6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 166 orang (55,9%) dan perempuan 131 orang (44,1%).

### C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

### Aplikasi Online SIKEMAS

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following columns: NO, NO.RES, UMUR, JENIS\_KELAMIN, PENDIK, PEKERJ, and TGL\_RES. The data is filtered for 'PENDIDIKAN' and shows 89 records.

NO	NO.RES	UMUR	JENIS_KELAMIN	PENDIK	PEKERJ	TGL_RES	NDEN								
4	9	32	1	2	3	2	4	3	3	4	2	3	2	4	07/03/2020
7	21	34	1	3	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	09/03/2020
9	23	36	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	09/03/2020
10	24	54	1	3	1	3	3	4	3	3	3	2	3	3	09/03/2020
11	25	54	1	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	09/03/2020
12	26	54	1	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	09/03/2020
14	20	35	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	09/03/2020
15	15	19	35	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	09/03/2020
16	12	36	1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	09/03/2020
18	14	37	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/03/2020
22	18	40	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/03/2020
23	35	43	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/03/2020
25	33	43	1	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/03/2020
26	32	36	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/03/2020
27	31	47	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/03/2020
28	30	43	1	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	10/03/2020
29	29	45	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	10/03/2020
30	28	42	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/03/2020

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir dari SD (4 orang) SLTP (6 orang), SLTA (71 orang), S1 (38 orang), S2 (9 orang) dan S3 (1 orang) dengan total keseluruhan sebanyak 129 orang.

Aplikasi Online SP3K

NO	NO.RESP	UMUR	JENIS_KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAA	INSTANSI PIHAK	BERAKITA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	25	1	2	1	Cahaya M	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	11	54	1	3	2	Pengadila	1	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4
3	10	36	1	3	4	swasta	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	9	35	1	5	4	Bank Man	2	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
5	8	35	1	5	3	Korem	6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	7	37	1	6	3	TNI AD	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	6	35	2	3	3	TNI AU	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	21	2	2	5	pasar	6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	35	1	4	4	swasta	6	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
10	14	35	1	5	3	pakum lar	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	13	42	1	3	5	-	6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	12	42	1	3	5	-	6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	25	19	2	3	1	uin	6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	24	19	1	3	1	UIN	6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	23	19	2	3	1	UIN	6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	22	19	1	3	1	UIN	6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	21	20	2	3	1	UIN	6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir dari SD (3 orang) SLTP (8 orang), SLTA (166 orang), S1 (44 orang), S2 (70 orang) dan S3 (6 orang) dengan total keseluruhan sebanyak 297 orang.



#### D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

##### Aplikasi Online SIKEMAS

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	17	13,0
2	TNI	35	27,0
3	POLRI	6	4,6
4	Swasta	36	27,9
5	Wirausaha	12	9,3
6	Pelajar/Mahasiswa	23	18,2
Jumlah		129	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Swasta sebanyak 36 orang ( 27,9%).

##### Aplikasi Online SP3K

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	98	33,0
2	TNI	13	4,0
3	POLRI	60	20,0
4	Swasta	54	18,0
5	Wirausaha	29	10,0
6	Pelajar/Mahasiswa	43	15,0
Jumlah		297	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama PNS sebanyak 98 orang ( 33,0%).

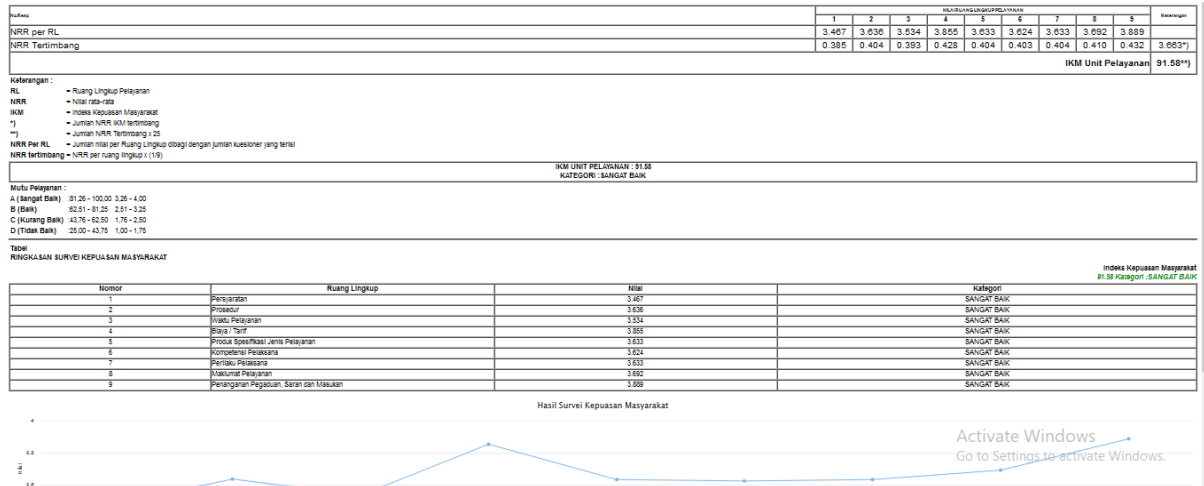
**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGUNA LAYANAN PENGADILAN**

Kuesioner yang di isi dan terdata secara online terkumpul dan terisi dengan lengkap pada Aplikasi Online SIKEMAS sejumlah 129 responden dan pada Aplikasi Online SP3K sejumlah 297 responden. 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 melalui Aplikasi Online SIKEMAS pada Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta sebesar 95,53 berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval A ). Sedangkan Survey Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi melalui Aplikasi Online SP3K sebesar 94,45 berada pada kategori “SANGAT BAIK”.

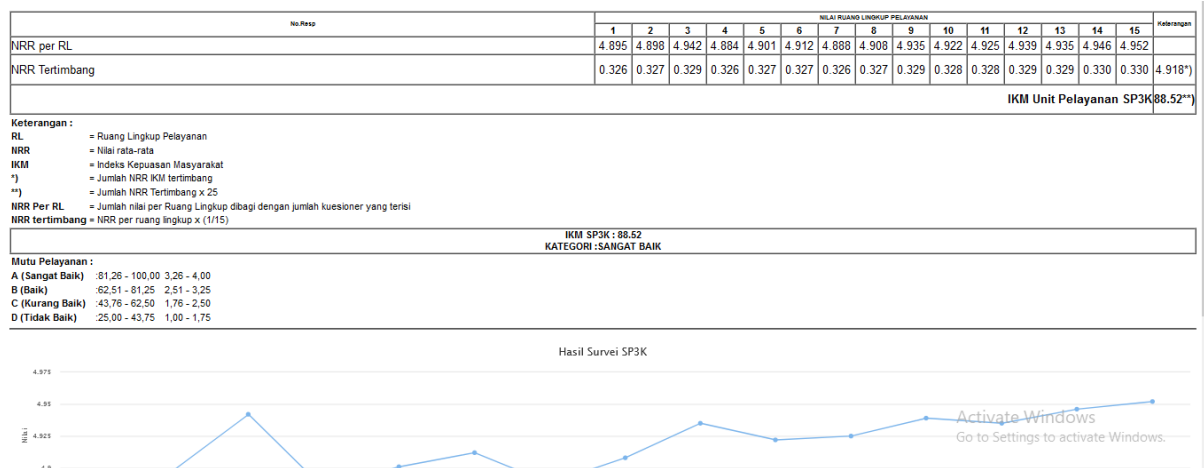


Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 (Sembilan) ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

## APLIKASI ONLINE SIKEMAS



## APLIKASI ONLINE SP3K



### 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 3.467 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori “sangat baik.”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 7  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta  
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	46	46,0
2.	Mudah	3	53	53,0
3.	Cukup Mudah	2	2	2,0
4.	Tidak Mudah	1	0	00
		Jumlah	100	100,0

## B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.636 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta  
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	49	49,0
2.	Baik	3	51	51,0
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
		Jumlah	100	100,0

## C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.534 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 9  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta  
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	48	48,0
2.	Cepat	3	52	52,0
3.	Cukup Cepat	2	0	0,0
4.	Lambat	1	0	0,0
Jumlah			100	100,0

#### 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 3.855 berada pada interval skor 3,26 - 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 II-11 Yogyakarta  
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	100	100,0
2.	Murah	3	0	0,0
3.	Cukup Murah	2	0	0,0
4.	Mahal	1	0	,0
Jumlah			100	100,0

## 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 3.633 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 11  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta  
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	38	38,0
2.	Memuaskan	3	62	62,0
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0,0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,0
		Jumlah	100	100,0

## 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 3.624 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta  
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	40	40,0
2.	Mampu	3	60	60,0
3.	Kurang Mampu	2	0	0,0
4.	Tidak Mampu	1	0	0,0
		Jumlah	100	100,0

### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.633 berada pada interval skor 3,26 - 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 II-11 Yogyakarta  
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	48	48,0
2.	Baik	3	52	52,0
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
		Jumlah	100	100,0

### H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.692 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

**Tabel 14**  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta  
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	52	52,0
2.	Memuaskan	3	48	48,0
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0,0
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0,0
Jumlah			100	100,0

### I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.889 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

**Tabel 15**  
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta  
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	39	39,0
2.	Baik	3	61	61,0
3.	Cukup Baik	2	0	0,0
4.	Tidak Baik	1	0	0,0
Jumlah			100	100,0

### J. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta, yang diusulkan responden, antara



lain :

1. Mohon ditingkatkan dalam pelayanan terhadap masyarakat.
2. Agar pelayanan yang dirasa belum memuaskan lebih ditingkatkan lagi agar dapat mencapai hasil yang sangat memuaskan
3. Agar ditingkatkan lagi dan berikan informasi yang transparan
4. Lebih ditingkatkan dalam pelayanan segala aspek, selebihnya sudah cukup bagus dalam pelayanan.
5. Ramah dalam pelayanan di masyarakat, agar selalu melayani aturan yang berlaku, Pertahankan apa yang sudah ada dan bagus
6. Meningkatkan kemampuan melayani masyarakat, tepat waktu dalam melayani
7. Pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang berlaku, agar selalu tepat waktu dalam melayani masyarakat, kinerja karyawan/ti harus lebih ditingkatkan lagi
8. Pengunjung jangan diperbolehkan memakai celana pendek
9. Pelayanan dengan ramah dan senyum
10. Agar sidang tepat waktu dan terjadwal.

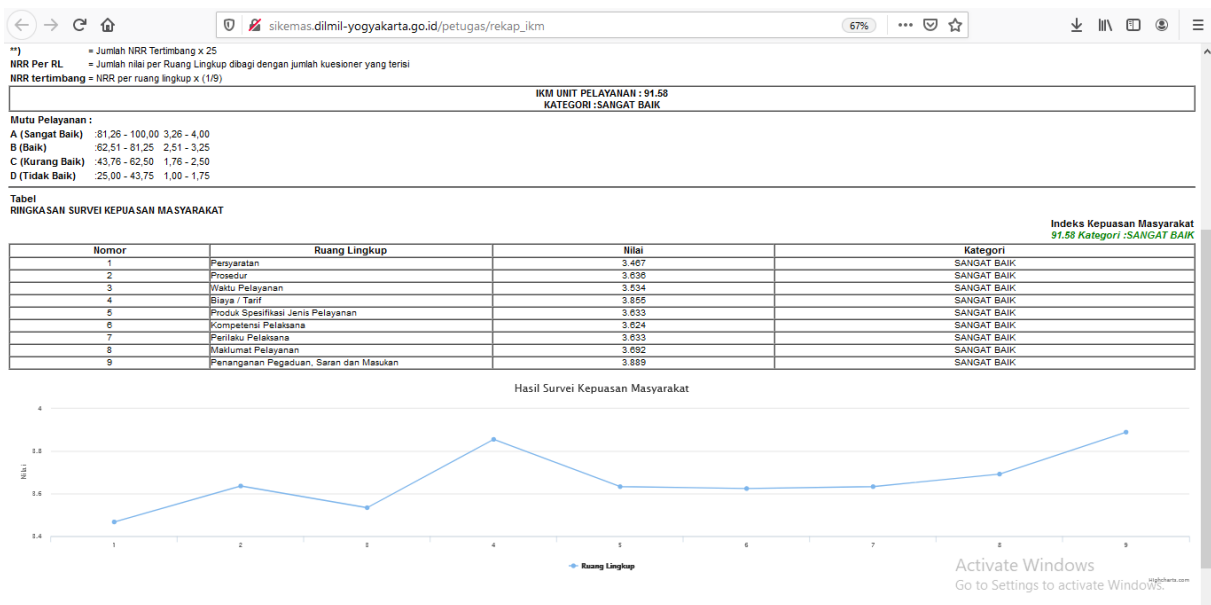
## BAB V

### 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 II-11 Yogyakarta yang melalui Aplikasi Online SIKEMAS sebesar **95,53** dan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** dan yang melalui Aplikasi Online SP3K sebesar **94,45** dan berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

#### Aplikasi Online SIKEMAS

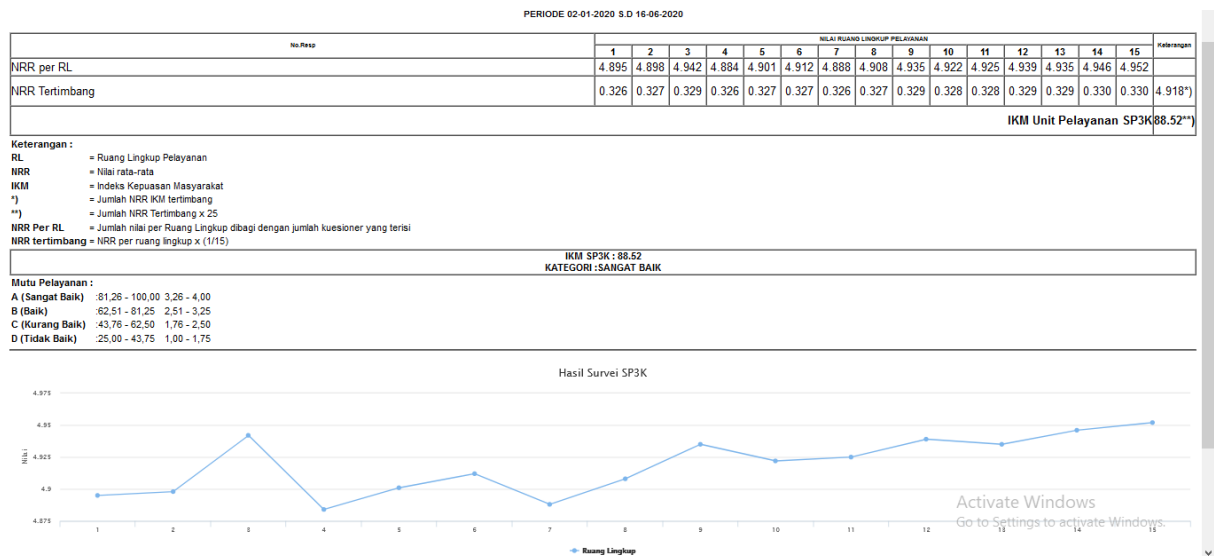


1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta berada pada kategori SANGAT BAIK
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta pada kategori Sangat SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta pada kategori SANGAT BAIK

6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta pada kategori SANGAT BAIK
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta pada kategori SANGAT BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta pada kategori SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.” disusul ruang lingkup “Biaya/tarif”, dan “Maklumat Pelayanan”.

## Aplikasi Online SP3K



Mutu Pelayanan menurut pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta, mempunyai penilaian “SANGAT BAIK”.

## B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Militer II-11 Yogyakarta Kelas/tyipe B, hendaknya tetap mempertahankan ataupun kalau bisa

lebih meningkatkan pelayanannya khususnya pada keseluruhan ruang lingkup, hal mana kesembilan ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :

- Penyelesaian perkara tepat waktu
- Tepati jadwal / materi persidangan

## **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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

# LAMPIRAN.

## Aplikasi Online SIKEMAS

Pertanyaan	Jawaban
Jenis Kelamin *	---PILIH---
Pendidikan Terakhir *	---PILIH---
Umur *	di isi dengan angka
Pekerjaan/ Kegiatan Utama *	---PILIH---
Nama instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas *	Nama instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas *
Untuk Pihak Siapa Bapak/Ibu menggunakan layanan *	---PILIH---
Keterkaitan saudara dengan Layanan Peradilan (Pidana) *	---PILIH---
Keterkaitan saudara dengan Layanan Peradilan (Pidana) *	---PILIH---

## Aplikasi Online SP3K

Pertanyaan	Jawaban
Jenis Kelamin *	---PILIH---
Pendidikan Terakhir *	---PILIH---
Umur *	di isi dengan angka
Pekerjaan/ Kegiatan Utama *	---PILIH---
Nama instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas *	Nama instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas *
Untuk Pihak Siapa Bapak/Ibu menggunakan layanan *	---PILIH---
Keterkaitan saudara dengan Layanan Peradilan (Pidana) *	---PILIH---