LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IV (OKTOBER - DESEMBER) TAHUN 2024

Pengadilan Militer I-07 Balikpapan

Jl. Syarifuddin Yoes No. 39, Sepinggan - Balikpapan

Telp/Fax. (0542) 8520024

email: balikpapan.dilmil07@gmail.com

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IV (OKTOBER - DESEMBER) TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Pengadilan Militer I-07 Balikpapan telah menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di periode Triwulan IV (Bulan Oktober - Bulan Desember) Tahun 2024.

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 Mititer I-07 Balikpapan pada Tahun 2024 melaksanakan survei kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja tim survei maka disusunlah laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Militer I-07 Balikpapan Triwulan IV (Bulan Oktober - Bulan Desember) Tahun 2024 mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasii survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Militer I-07 Balikpapan dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Pengadilan Militer I-07 Balikpapan telah menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di periode Triwulan IV (Bulan Oktober - Bulan Desember) Tahun 2024.

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 I-07 Balikpapan pada Tahun 2024 melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Permenpan Model Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja tim survei maka disusunlah laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Militer I-07 Balikpapan Triwulan IV (Bulan Oktober - Bulan Desember) Tahun 2024 mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survei ini dapat menjadi ukuran membentuk masukan yang positif bagi Pengadilan Militer I-07 Balikpapan dan secara luas menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Militer I-07 Balikpapan Triwulan IV (Bulan Oktober - Bulan Desember) Tahun 2024 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, 21 Desember 2024
Kepala Pengadilan Militer I-07 Balikpapan

Desman Wijaya, S.H., M.H.
Kolonel Laut (H) NRP 14134/P

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI iii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Tujuan dan Sasaran 2
C. Ruang Lingkup dan Tata Urut 3
D. Dasar 4
E. Pelaksanaan Survei 4
F. Target Capaian Survei 4

BAB II. METODE SURVEI

A. Jenis Data 5
B. Teknik Pengumpulan Data 5
C. Variabel Pengukuran SKM 5
D. Teknik Analisis Data 7

BAB III. PROFIL RESPONDEN

A. Umur Responden 9
B. Jenis Kelamin Responden 9
C. Pendidikan Terakhir Responden 9
D. Pekerjaan Responden 10

BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persyaratan 11
B. Prosedur 12
C. Waktu Pelayanan 13
D. Biaya/Tarif Pelayanan 13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 14
F. Kompetensi Pelaksana 15
G. Perilaku Pelaksana 16

DATAR ISI

KATA PENGANTAR i

DATAR ISI iii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan dan Sasaran 2

C. Ruang Lingkup dan [illegible] 3

D. Dasar 4

E. Peraksesuasu Survei 4

F. Target Cakupan Survei 4

BAB II. METODE SURVEI

A. Jenis Data 5

B. Teknik Pengumpulan Data 6

C. Asumsi Pengumpulan Data 6

D. Teknik Analisis Data 7

BAB III. PROFIL RESPONDEN

A. Umur Responden 8

B. Jenis Kelamin Responden 8

C. Pendidikan Terakhir Responden 9

D. Pekerjaan Responden 10

BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Pelayanan 11

B. Prosedur 12

C. Waktu Pelayanan 13

D. Biaya Tarif Pelayanan 13

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 14

F. Kompetensi Pelaksana 15

G. Perilaku Pelaksana 16

H. Sarana dan Prasarana 16
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 17

BAB V. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) 19
BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
A. Kesimpulan 20
B. Rekomendasi 20
C. Rekomendasi dan Responden 21

BAB VII. PENUTUP 22
LAMPIRAN – LAMPIRAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran organisasi publik sebagai penyelenggara pelayanan publik, yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dapat diketahui dari berbagai keluhan yang disampaikan melalui media masa dan media sosial yang berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah sehingga menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat 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.

Oleh karena itu Pengadilan Militer I-07 Balikpapan berupaya untuk memberikan perbaikan pelayanan publik kepada Masyarakat atau para pencari keadilan melalui Survey Kepuasan Masyarkat (SKM). Dengan mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, dalam hal ini para stakeholder Pengadilan Militer I-07 Balikpapan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki tugas dan tujuan mempercepat pelayanan kepada masyarakat, dengan memberikan hak untuk diberikan pelayanan publik sebagai bentuk pelaksanaan dari sebagian urusan pemerintahan yang menjadi tanggung jawab dan kewenangan daerah dan juga dalam rangka pelaksanaan desentralisasi. Pendapatan Wilayah T0-1 Balikpapan merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik dan kewajiban dan kewajiban dari pemerintah daerah dalam rangka desentralisasi dan dekonsentrasi dan juga dalam rangka pelaksanaan tugas pembantuan dan juga dalam rangka pelaksanaan tugas pembantuan dan juga dalam rangka pelaksanaan tugas pembantuan

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Militer I-07 Balikpapan melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan outcome memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei.

Dengan hasil survei yang dilakukan diharapkan ada perubahan yang lebih signifikan pada tahun-tahun yang akan datang. Perubahan yang ada semoga tidak membuat seluruh pegawai Pengadilan Militer I-07 Balikpapan dapat berpuas diri, tapi dijadikan pemicu untuk lebih meningkatkan lagi kinerja dan pelayanan terhadap masyarakat.

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 I-07 Balikpapan. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan.

Bertasarkan hasil rapat Pengadilan Militer I-07 Balikpapan mengenai surat kebnasan wasyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Pedoman Surat Kebnasan Masyarakat Tempadap Penyelenggaraan Pelayan Publik.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan publikan sebagai bentuk-bentuk tanggung jawab atas pelaksanaan. Strategi ini diharapkan dapat menjadi tolok ukur kinerja pelayanan pengadilan militer I-07 Balikpapan sehingga tidak terjadi penurunan jumlah perkara dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pengadilan militer I-07 Balikpapan.

Pengadilan militer I-07 Balikpapan dapat memperoleh nilai kinerja yang baik dan mendapatkan predikat WBK dan WBBM.

B. Tujuan dan Sasaran

Surat kebnasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kebnasan masyarakat terhadap pengadilan layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan.

Adapun sasaran-sasaran Surat Kebnasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pendapat masyarakat sebagai pengguna layanan dalam melaksanakan kinerja pengadilan militer I-07 Balikpapan.
2. Mengetahui pelayanan publik meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan.
3. Mengetahui pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh pengadilan militer I-07 Balikpapan.

Dengan hasil surat yang diberikan diharapkan agar berupaya yang bertanggung jawab atas pelayanan yang telah sigunakan baik jatuh-jatuh yang akan datang. Perupayaan yang dan sesuai tidak memprat sejatu bagaimana Pengadilan Militer I-07 Balikpapan agar perbaiki dan lebi ditingkatkan bentuk untuk lebih meningkatkan lagi kinerja dan pelayanan jatuhgab masyarakat.

C. RUANG LINGKUP DAN TATA URUT

1. Ruang lingkup laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini meliputi penyelenggaraan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Miiiter I-07 Balikpapan Triwulan IV (Bulan Oktober - Bulan Desember) Tahun 2024.
2. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Militer I-07 Balikpapan Triwulan IV (Bulan Oktober - Bulan Desember) Tahun 2024 ini disusun dengan tata urut sebagai berikut :

   BAB I PENDAHULUAN

   a. Latar Belakang
   b. Tujuan dan Sasaran
   c. Ruang Lingkup dan Tata Urut
   d. Dasar
   e. Pelaksanaan Survei
   f. Target Capaian Survei

   BAB II METODE SURVEI

   a. Jenis Data
   b. Teknik Pengumpulan Data
   c. Variabel Pengukuran IKM
   d. Teknik Analisa Data

   BAB III PROFIL RESPONDEN

   a. Umur Responden
   b. Jenis Kelamin Responden
   c. Pendidikan Terakhir Responden
   d. Pekerjaan Responden

   BAB IV HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA

   a. Alur Pelayanan
   b. Prosedur Pelayanan
   c. Kecepatan Waktu
   d. Biaya/Tarif Pelayanan
   e. Standar Pelayanan
   f. Kemampuan Petugas

C. RUANG LINGKUP DAN TATA URUT

1. Ruang lingkup laporan survei kepuasan masyarakat ini meliputi pelaksanaan kegiatan survei kepuasan Masyarakat di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan Triwulan IV (Bulan Oktober - Bulan Desember) Tahun 2024.
2. Laporan survei kepuasan masyarakat Pengadilan Militer I-07 Balikpapan Triwulan IV (Bulan Oktober - Bulan Desember) Tahun 2024 ini disusun dengan tata urut sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

a. Latar Belakang
b. Tujuan dan Sasaran
c. Ruang Lingkup dan Tata Urut
d. Dasar
e. Pelaksanaan Survei
f. Target Capaian Survei

BAB II METODE SURVEI

a. Jenis Data
b. Teknik Pengumpulan Data
c. Aspek Pengukuran IKM
d. Teknik Analisa Data

BAB III PROFIL RESPONDEN

a. Umur Responden
b. Jenis Kelamin Responden
c. Pendidikan Terakhir Responden
d. Pekerjaan Responden

BAB IV HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA

a. Alur Pelayanan
b. Prosedur Pelayanan
c. Kecepatan Waktu
d. Biaya/Tarif Pelayanan
e. Produk Pelayanan
f. Kemampuan Petugas

g. Perilaku Pelaksana

h. Sarana dan Prasarana

i. Penanganan Pengaduan

BAB V NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

a. Kesimpulan

b. Rekomendasi

c. Rekomendasi dan Responden

BAB VII PENUTUP

D. DASAR

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refonnasi Birokrasi Nornor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV (Bulan Oktober - Bulan Desember) Tahun 2024.

E. PELAKSANAAN SURVEI

Survei ini dilaksanakan pada Minggu pertama Bulan Oktober Tahun 2024 sampai dengan Minggu keempat bulan Desember 2024. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	2 Oktober 2024
2.	Pengumpulan Data/Survei IKM	3 Oktober s.d 20 Desember 2024
3.	Pengolahan Data Index	20 Desember s.d 23 Desember 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan	23 Desember 2024

F. TARGET CAPAIAN SURVEI

Pada periode ini, seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori A atau kriteria Kinerja Sangat Baik atau bila dikonversikan dengan angka 88,41 -100,00 atau yaitu > 88,41 (lebih besar dari 88,41).

E. TARGET CAPAIAN SURVEI

Pada bagian ini, seluruh unsur berkepentingan pesertа sisi dan kewajiban dipersiapkan hasil yang maksimal yang dengan kriteria A atau kurang kinerja Sangat Baik atau pada dikonversikan dengan angka 88,75 - 100,00 atau yang lain > 88,75 (lebih besar dari 88,75)

F. PERLAKSANAAN SURVEI

Survei ini dilaksanakan pada Minggu pertama Bulan Oktober Tahun 2024 sampai dengan Minggu kempat bulan Desember 2024. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap responden pada setiap bagian berbeda lagiwai pertikal ini:

NO	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	2 Oktober 2024
2.	Pengumpulan Data/Survei IKM	3 Oktober s/d 20 Desember 2024
3.	Pengolahan Data Index	20 Desember s/d 23 Desember 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan	23 Desember 2024

D. DASAR

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV (Bulan Oktober - Bulan Desember) Tahun 2024

BAB III PENUTUP

a. Kesimpulan
b. Rekomendasi
c. Rekomendasi dan Evaluasi

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

BAB V NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Pengumpulan Pengadaan
b. Sarana dan Prasarana
c. Perilaku Pelayanan

BAB II

METODE SURVEI

A. JENIS DATA

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang didapat dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan - pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4.

Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan atau stakeholders dari Pengadilan Militer I-07 Balikpapan, terdiri dari pengunjung sidang, para saksi, para pencari keadilan, satuan samping (Oditurat Mtiiter IV-16/Balikpapan, Yonzipur 17/AD, Denmadam VI/Mlw, Kodam VI/Mlw dan Kodim 0901/Smd).

Kewenangan dan ruang lingkup kerja Pengadilan Militer I-07 Balikpapan tidaklah seperti kewenangan dan ruang lingkup kerja sebuah Pengadilan Negeri. Masyarakat/populasi yang lebih banyak berhubungan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Militer I-07 Balikpapan adalah Hakim/Panitera/Staf dan karyawan dari seluruh Pengadilan Militer I-07 Balikpapan. Sehingga ditargetkan seluruh responden adalah sebanyak 100 orang. Setelah kuesioner terkumpul oleh tim Survei dan terdapat 41 orang terpenuhi.

C. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

BAB II

METODE SURVEI

A. JENIS DATA

Data primer adalah suatu jenis data yang diperoleh dari responden yang digabungkan dengan kuesioner. Jenis data primer - pengumpulan yang dilakukan oleh responden. Hasil lemparan responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan disajikan data bentuk diagram kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan lemparan tertutup dan terbuka dengan bilangan lemparan dan angka 1 sampai 4.

Responden diberikan kuesioner untuk diisi dengan cara memberi tanda silang (Contoh: Mutu Sigung, baik sekali, baik, cukup kadang, sering sampang (Contoh: MMWM, Kodam MMWM dan VI-Tp\Balikpapan, Yonzipur 11\AD, Dengandem VIMWM, Kodam VIMWM dan Kodim 0907\Smd).

Kemenangan dan unsur jumlah kata Pengadilan Militer I-07 Balikpapan tidaklah sebatas kemenangan dan unsur jumlah kata sepan Pengadilan Negeri. Masyarakat/pobnisel yang lapih penyak pertumpungan dengan kinerja alan bersyarat yang dipakai oleh Pengadilan Militer I-07 Balikpapan adalah Hakim/Panitera/Sri dan kesyawsu dan asumu Pengadilan Militer I-07 Balikpapan. Sepunggu ditegakan sejumu tesbonden adalah sepanyak 100 orang. Sesiapa kuesioner terkumpul oleh tim Survei dan tidaberi 14 orang responden.

C. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel bebas pengukuran tiu digasakan bagi Pertimbu Menzen Pengayegunasan Absolut Unggis dan Kepuwasi Bitokasi Nomor 14 Tahun

2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

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

2017 Tentang Pedoman Penyusunan Sistem Kebnasan Masyarakat (SKM)
Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Kunci jawaban Sistem Kebnasan Masyarakat dalam bentuk tulisan
1. Pertanyaan
Pertanyaan adalah ayat yang harus dibentuk dalam bengunnasan untuk
kemudahan pengelenggara untuk melakukanakan pelayanan sesuai dengan
standar pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan
Maklumat Pelayanan adalah pernyataan pengelenggara kesanggupan dan
komitmen untuk melakukanakan pelayanan sesuai dengan standar
pelayanan dan mengapatkan pengaduan.
7. Penilaian Pelakssana
Penilaian Pelakssana adalah sikap bangsa dalam memapatkan pelayanan
8. Kompetensi Pelakssana
Kompetensi Pelakssana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh
pelakssana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan
pengalaman.
9. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan
dan ditentukan sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan. Produk
pelayanan ini mencakup jasa dan barang spesifikasi jenis pelayanan.
10. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
pengelenggara dan masyarakat
yang passuya diterapkan pengasankan kassepakatan antara
dalam mengatur dan/atau memberikan pelayanan dan pengelenggara
Bisay/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada pengguna jasayang
11. Bisay/Tarif
mengelessikan sejumlah biaya pelayanan dan satuan jenis pelayanan.
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang dibutuhkan untuk
menyelessikan sejumlah biaya pelayanan dan satuan jenis pelayanan.
12. Waktu pelayanan
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang ditakukan pada pengguna
pengurus pelayanan jenisasnya pengadaan.
13. Prosedur
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu
jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
14. Pertanyaan
Kunci jawaban Sistem Kebnasan Masyarakat dalam bentuk tulisan

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

Berdasarkan ruang lingkup survei di atas, tim pelaksana Survei di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden.

D. TEKNIK ANALISA DATA

Analisa data pada pengukuran survey kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan ini digunakan analisis statistik deskriptif. Setelah data terkumpul data pada penelitian disusun dalam bentuk diagaram dengan Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut:

Bobot Nilai rata-rata tertimbang : $\frac{\textbf{Jumlah Bobot}}{\textbf{Jumlah unsure}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$

SKM $= \frac{\textbf{Total dari nilai Persepsi Per Unsur x Nilai Penimbang}}{\textbf{Total Unsur yang terisi}}$

Nilai Persepsi, Interval SKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,41-100,00	A	Sangat baik

1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai rata-rata per unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan Jumlah responden yang mengisi.

Pengadaan Mikro I-07 Balikpapan ini dianalisa analisis statistik deskriptif. Setelah data terkumpul data bagi beberapa ciusnya dalam pentuk diagram qengan indikator bentuiran skor yang dipunakan adalah sepagai penkut:

Bopot Nilai rata-rata tertimpang : $\frac{\text{Jumlah Bopot}}{\text{Jumlah nusnto}} = \frac{1}{9} = 0,11$

SKN = Total dan nilai Persepsi Per Nusnt x Nilai Penimpang

Total nusnt yang ienisi

Nilai Persepsi Interval SKN Konversi IKM Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-39,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	40,00-64,99	C	Kurang baik
3	3,064-3,532	65,00-88,99	B	Baik
4	3,532-4,00	89,00-100,00	A	Sangat baik

1. Jawaban responden dikonversikan dengan sudka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai rata-rata bot nusnt bejalanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah responden kesionet yang diisi responden. Selanjutnya nutuk mendapatkan nilai rata-rata bot nusnt bejalanan, maka jumlah nilai masing-masing nusnt bejalanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

D. TEKNIK ANALISA DATA

Analisa data bagi pengukuran suruan kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadaian Mikro I-07 Balikpapan ini dipunakan analisis statistik deskriptif. Setelah data terkumpul data bagi beberapa ciusnya dalam pentuk diagram dengan indikator bentuiran skor yang dipunakan adalah sepagai penkut:

Bopot Nilai rata-rata tertimpang : $\frac{\text{Jumlah Bopot}}{\text{Jumlah nusnto}} = \frac{1}{9} = 0,11$

SKN = Total dan nilai Persepsi Per Nusnt x Nilai Penimpang

Total nusnt yang ienisi

Nilai Persepsi Interval SKN Konversi IKM Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-39,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	40,00-64,99	C	Kurang baik
3	3,064-3,532	65,00-88,99	B	Baik
4	3,532-4,00	89,00-100,00	A	Sangat baik

1. Jawaban responden dikonversikan dengan sudka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai rata-rata bot nusnt bejalanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah responden kesionet yang diisi responden. Selanjutnya nutuk mendapatkan nilai rata-rata bot nusnt bejalanan, maka jumlah nilai masing-masing nusnt bejalanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

3. Nilal Indeks pelayanan.

   Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

4. Pengujian kualitas data.

   Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, Jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerimaan layanan.

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. UMUR RESPONDEN

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	18 Tahun s/d 28 Tahun	16	39 %
2.	29 Tahun s/d 39 Tahun	18	44 %
3.	40 Tahun s/d 49 Tahun	7	17 %
4.	50 Tahun s/d 59 Tahun	0	0 %
	Jumlah	**41**	**100 %**

Sumber Data: Hasil Penelitian di lapangan yang diolah.

Mayoritas responden ini berusia 29 Tahun s/d 39 Tahun dengan jumlah 18 orang dari total 41 responden (44%).

B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Laki - laki	32	78 %
2.	Perempuan	9	22 %
	Jumlah	**41**	**100 %**

Sumber Data: Hasil Penelitian di lapangan yang diolah.

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-Laki yang berjumlah 32 orang dari total dari total 41 responden (78%).

C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	SMA	32	78 %
2.	Diploma	2	5 %
3.	Sarjana	7	17 %
4.	S-2	0	0 %
	Jumlah	**41**	**100 %**

Sumber Data: Hasil Penelitian di lapangan yang diolah.

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. UMUR RESPONDEN

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	18 Tahun s/d 28 Tahun	18	36 %
2.	29 Tahun s/d 39 Tahun	18	44 %
3.	40 Tahun s/d 49 Tahun	1	14 %
4.	50 Tahun s/d 59 Tahun	0	0 %
	Jumlah	41	100 %

Sumber Data: Hasil Penelitian di lapangan yang diolah.

Responden berumur 18 tahun s/d 28 tahun adalah responden (36%) dan responden berumur 29 tahun s/d 39 tahun adalah responden (44%).

B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-laki	35	78 %
2.	Perempuan	6	22 %
	Jumlah	41	100 %

Sumber Data: Hasil Penelitian di lapangan yang diolah.

Responden berjenis kelamin Laki-Laki yang berjumlah 35 orang dan lalu dan lalu 41 responden (78%).

C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	SMA	35	78 %
2.	Diploma	2	5 %
3.	Sarjana	4	11 %
4.	S-2	0	0 %
	Jumlah	41	100 %

Sumber Data: Hasil Penelitian di lapangan yang diolah.

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SMA yang berjumlah 32 orang dari total responden 41 orang (78%).

D. PEKERJAAN RESPONDEN

No.	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1.	PELAJAR	1	2 %
2.	TNI	29	72 %
3.	PEGAWAI NEGERI	3	7 %
4.	SWASTA	7	17 %
5	WIRASWASTA	1	2 %
	Jumlah	**41**	**100 %**

Sumber Data: Hasil Penelitian di lapangan yang diolah.

Mayoritas Pekerjaan Responden disini adalah TNI yang berjumlah 29 orang dari total responden 41 orang (72%).

Mayoritas Pekerjaan Responden dalam sampel TNI yang berjumlah 58 orang dari total responden 47 orang (12%).

Sumber Data: Hasil Penelitian di lapangan yang diolah

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	PELAJAR	1	2 %
2.	TNI	58	12 %
3.	PEGAWAI NEGERI	3	1 %
4.	SWASTA	7	17 %
5.	WIRASWASTA	4	2 %
	Jumlah	47	100 %

D. PEKERJAAN RESPONDEN

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden dalam sampel SMA yang berjumlah 35 orang dari total responden 47 orang (18%).

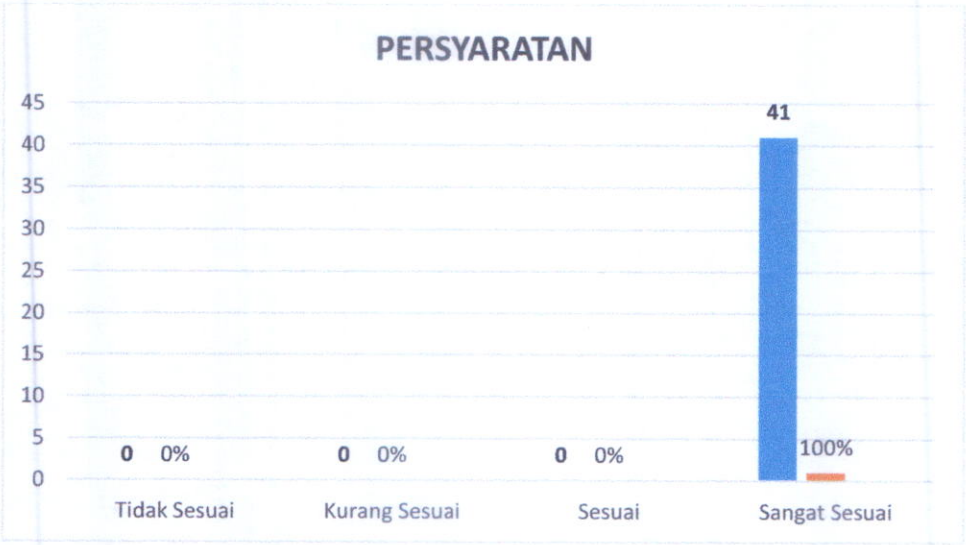
BAB IV
HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 41 angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan dan hasil anafisis data yang tetah diiakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Militer I-07 Balikpapan sebesar 96,84 % berada pada kategori "SANGAT BAIK" (pada interval 81,26 - 100,0).

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan tersaji dalam data berikut ini:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Hasil analisis pada ruang persyaratan ini secara ringkas disajikan dalam tabel dan diagram berikut ini:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan teknis maupun administrasi yang harus dipenuhi dalam hal penanganan kepentingan di Pengadilan Militer

BAB IV

HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA

Responden survei kepuasan wasyatakat di Pendapatan Militer I-07 Balikpapan berjumlah 44 orang. Responden tersebut dari jenis kelamin laki-laki dan hasil analisis data yang telah diisikan (diisi lengkap) dikelompokkan pada survei Kepuasan Wasyatakat (SKW) pada Pendapatan Militer I-07 Balikpapan sebesar 48,38 % pada pada kategori „SANGAT BAIK" (pada interval 81,25 - 100,0)

Berdasarkan hasil analisis tekis di lapangan dipatoleh survei Kepuasan Wasyatakat Dalil Pelayanan di Pendapatan Militer I-07 Balikpapan tersebut dalam data pendukung ini:

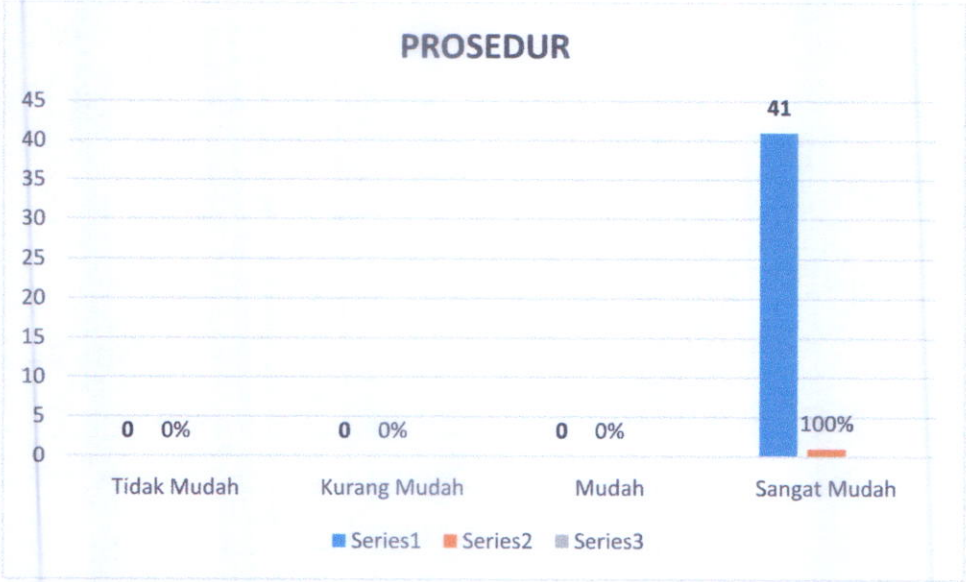
1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, pada persyaratan tekis harus mendua administrasi. Hasil analisis pada unsur persyaratan ini secara umuhkan diskriksi dalam tepat dan disajikan pendukung ini:

I-07 Balikpapan "Sangat Sesuai" sebanyak 41 Orang (100%) dari 41 Responden.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Hasil analisis jawaban responden dalam ruang lingkup prosedur pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden sebanyak 41 orang (100%) dari 41 responden dengan menjawab "Sangat Mudah". Pengadilan Militer I-07 Balikpapan telah menyiapkan sejumlah informasi dan petunjuk yang cukup memadai untuk menyampaikan prosedur pelayanan kepada masyarakat, Selain itu terdapat petugas di meja informasi yang selalu siap untuk memberikan keterangan.

Prosedur pelayanan yang dapat diberikan oleh Pengadilan Militer I-07 Balikpapan juga dapat diakses melalui jaringan internet, karena sudah ada Website dan Direktori Putusan dari Pengadilan Militer I-07 Balikpapan. Pengadilan Militer I-07 Balikpapan juga telah memiliki Humas yang bertugas menyampaikan informasi kepada masyarakat berkenaan dengan aktivitas pengadilan.

3. **Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Hasil analisis pada ruang lingkup waktu pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan diagram berikut:

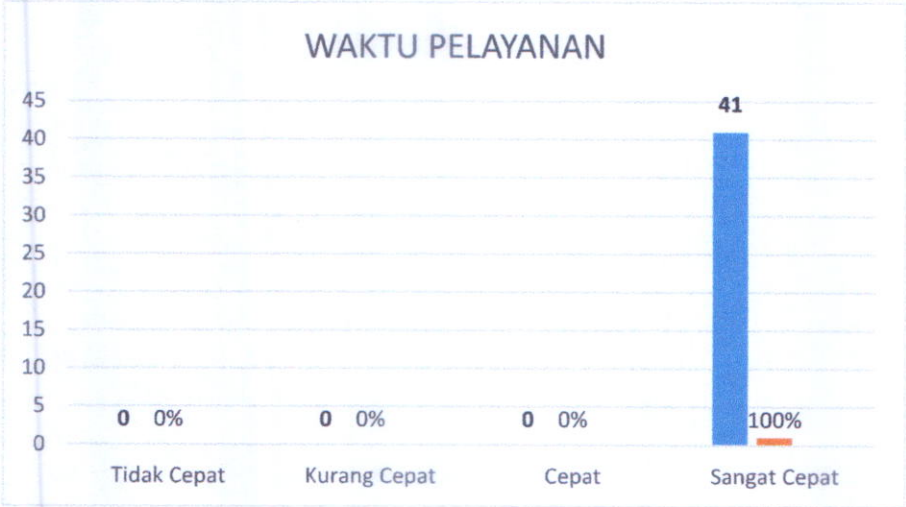


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden sebanyak 41 orang (100%) dari 41 responden menyatakan mengenai waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan seluruh proses dari kebutuhan pelayanan di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan adalah Sangat Cepat. Dengan demikian, seluruh warga Pengadilan Militer I-07 Balikpapan selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada publik sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan secepat mungkin. Terhadap seluruh pegawai Pengadilan telah diperintahkan untuk membiasakan diri melakukan pelayanan secara maksimal dan sebaik mungkin kepada masyarakat.

4. **Biaya / Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Hasil analisis pada ruang lingkup biaya atau tarif pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan diagram berikut:

3. Mesin Pengendali

Mesin pengendali adalah jenis mesin yang dipergunakan untuk mewujudkan sebuah proses pengendalian dan sebagai jenis pengendali. Hasil analisis bagi tinggi jurnal yang akan dipilih sebagai tempat publikasi dalam rangka pengendalian sebuah proses dan kepuntusan pengendali di Pengadilan Militer I-01. Berikutnya adalah Sengat Cabai. Dengan demikian: selanjutnya untuk Pengadilan Militer I-01 Balikpapan selain pentingnya untuk mewujudkan pengendali kebagi bagik sesuai dengan jenis mesin yang dipergunakan untuk mewujudkan. Tentunya sejumlah pengendali dan pengendali untuk mempisahkan dan mengelompokan pengendali yang akan dipergunakan untuk kepentingan pengendali.

4. Bisnis \ Tani

Bisnis\Tani adalah oudkos yang dikeuakan kebagi pengumpulan jenis dalam mengunus alat mempetoleh pengendali dan pengendalian yang pertumbuhan dirintakan perdasarkan kesebarkan suatu pengendalian dan mewujudkan. Hasil analisis bagi tinggi jurnal yang tinggi pengendali secara tingkat dikan dipergunakan dan dipergunakan.

Diagram tersebut di atas menunjukan bahwa responden sebanyak 14 orang (100%) dan 14 responden mengatakan mengenai mesin yang dipilihkan dalam mengkelasikan selanjutnya proses dan kepuntusan pengendali di Pengadilan Militer I-01 Balikpapan adalah Sengat Cabai. Dengan demikian selanjutnya untuk Pengadilan Militer I-01 Balikpapan selain pentingnya untuk mewujudkan pengendali kebagi bagik sesuai dengan jenis mesin yang dipergunakan untuk mewujudkan. Tentunya sejumlah pengendali dan pengendali untuk mempisahkan dan mengelompokan pengendali.

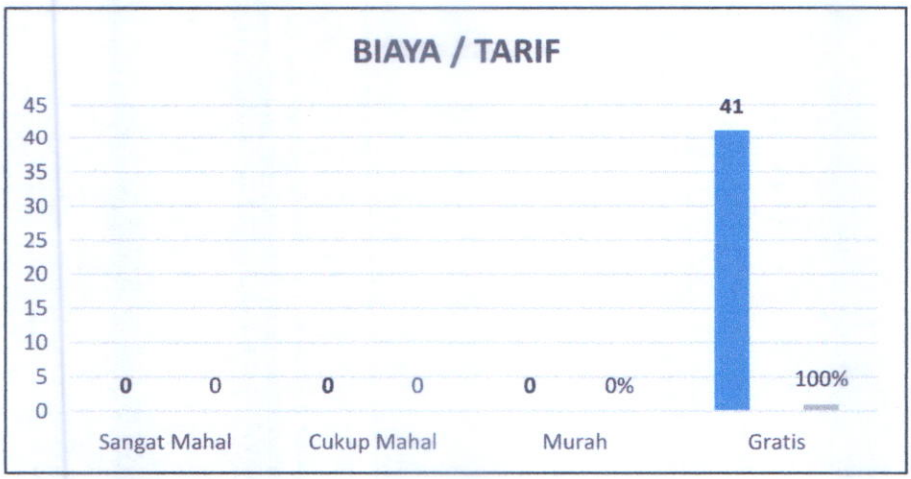
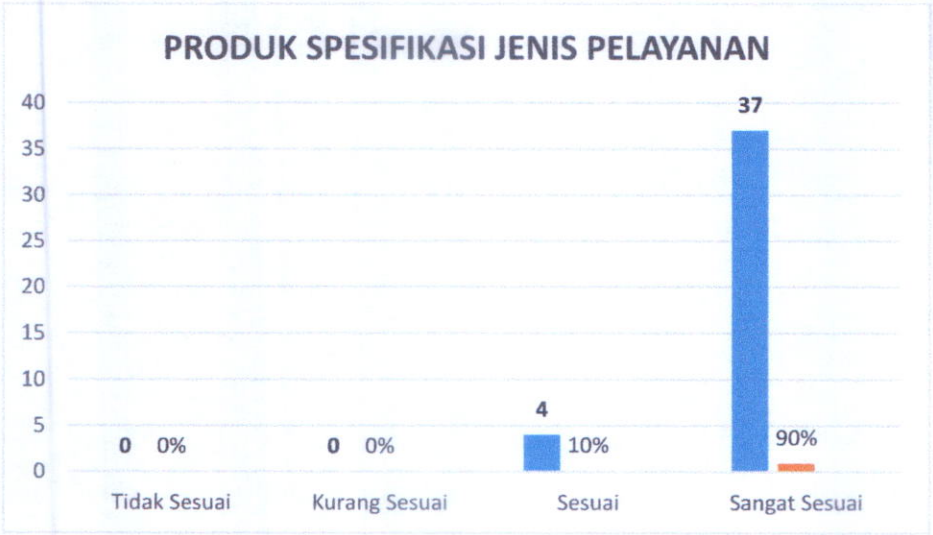


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden 41 orang dari 41 orang responden dengan presentase (100%) menyatakan biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dari penyelenggara/petugas di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan adalah "Gratis".

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan, Hasil analisis data tentang spesifikasi dan jenis pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

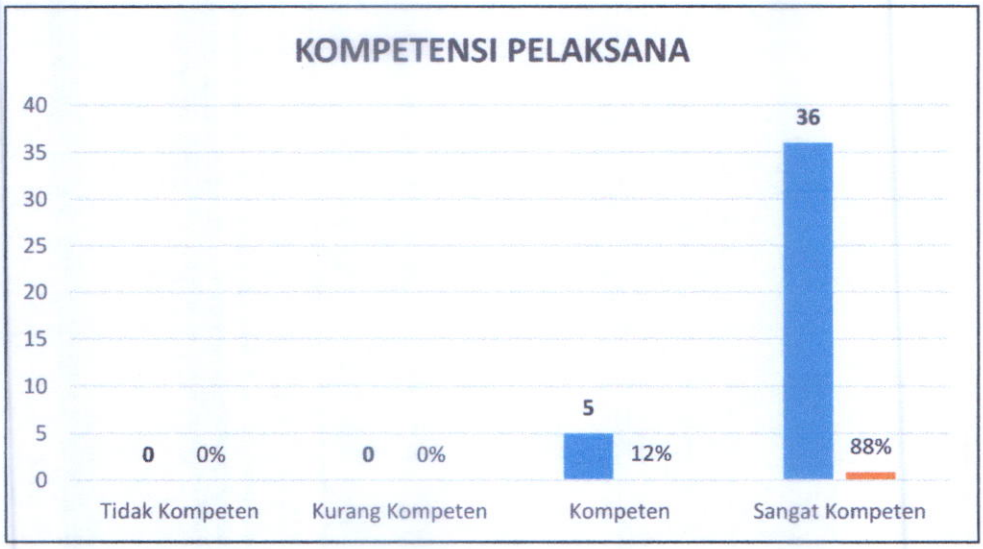


BIAYA \ TARIF
0
5
10
15
20
25
30
35
40
45
0
0
0

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden 37 orang dari 41 orang (90%) menyatakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh penerima layanan di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan sudah sangat sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dan sebanyak 4 orang (10%) mengatakan sesuai.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Hasil analisis data mengenai kompetensi pelaksana pelayanan, tersaji dalam tabel berikut:



Kompetensi (Pengetahuan, keahlian, Keterampilan dan pengalaman) petugas Pengadilan Militer I-07 Balikpapan dalam memberikan pelayanan oleh 36 orang dari 41 responden dengan presentase (88%) dinyatakan sangat kompeten dan 5 orang dengan presentase (12%) menyatakan kompeten.

Secara umum produk pelayanan yang dihasilkan oleh Pengadilan Militer I-07 Balikpapan sangatlah banyak dan beragam serta melibatkan banyak unit pelayanan. Masing-masing bagian tersebut memiliki staff yang bertanggung jawab untuk melayani masyarakat dan sejumlah tata laksana kerja serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditaati dan menjadi acuan Bersama. Pada umumnya staff yang bertugas di Pengadilan Militer I-07

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden 31 orang dan 14 orang (80%) menyatakan hasil belajarnya yang diperoleh dari dimana oleh bendahara layanan di Pendapatan Militer T0-1 Balikpapan sudah sangat sesuai dengan kesumsu yang diterapkan dan sebanyak 4 orang (10%) mengatakan sesuai.

8. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana wajibul bendaharawan/ kesatuan/ keterampilan dan bendaharawan. Hasil analisis data mengenai kompetensi pelaksana belayanan/ teresh dalam tabel berikut:

Kompetensi (Pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) petugas Pendapatan Militer T0-1 Balikpapan dalam memperoleh pelayanan oleh 38 orang dan 14 responden dengan presentase (88%) diikuti sangat kompeten dan 5 orang dengan presentase (12%) mengatakan kompeten.

Secara umum bagak pelayanan yang diberikan oleh Pendapatan Militer T-0 Balikpapan sangatlah penyak dan perlaga serta mempelakan penyak nun pelayanan. Masing-masing pegawai responden memiliki sikap yang pertanggung jawab nulak melayani mesyarakat dan selimuteh jala iskesana kada serta sikap Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dikat dan mengenai secara Estesma. Pada umumnya sikap yang pegawai di Pendapatan Militer T0-1

Balikpapan, baik Hakim, Panitera maupun para Staff telah memiliki pengalaman dan kemampuan yang sesuai dengan SOP.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan hasil analisis pada ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan berikut ini:

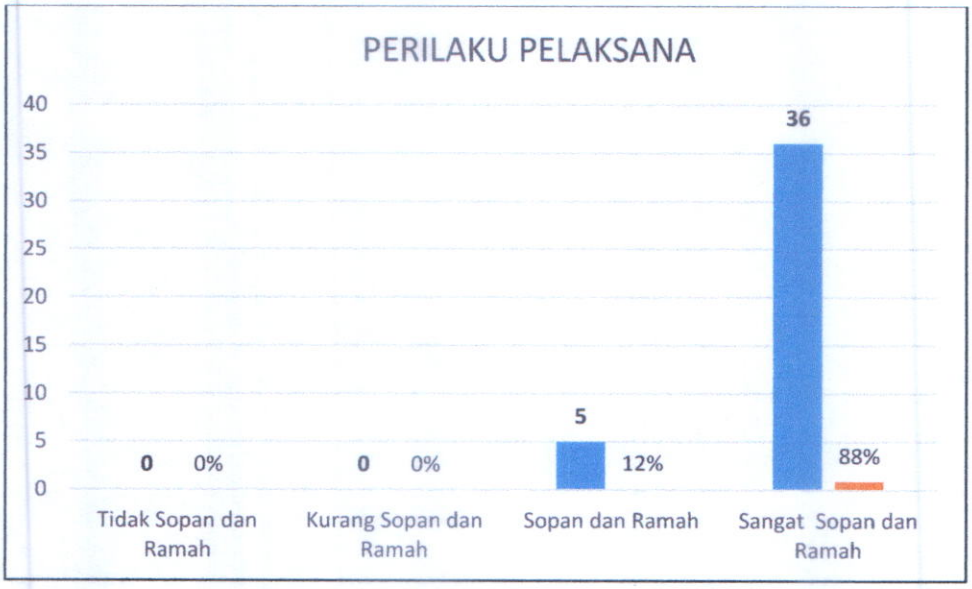


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan perilaku atau sikap petugas dalam memberikan layanan di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan yang menyatakan sangat sopan dan ramah adalah 36 orang dari 41 responden (88%).

Mengenai unsur perilaku petugas pelayanan ini tidak tergali lebih dalam oleh tim survey, dalam arti perilaku petugas pelayanan yang manakah yang bermaksud sebagaimana diterangkan di muka, jenis pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Militer I-07 Balikpapan sangat banyak dan beragam, bahkan termasuk Putusan Hakim juga merupakan hasil pelayanan dari Pengadilan Miliet I-07 Balikpapan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang pertama dan utama agar pengajaran di Pendidikan Anak Usia Dini dapat berjalan lancar dan teratur. Sarana dan prasarana yang ada di Pendidikan Anak Usia Dini Bajikbagan sangat cukup dan lengkap untuk mendukung kegiatan belajar mengajar.

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang mengatakan bahwa sarana dan prasarana di Pendidikan Anak Usia Dini Bajikbagan sudah cukup lengkap dan 39 orang dan 11 responden (28%) mengatakan bahwa sarana dan prasarana di Pendidikan Anak Usia Dini Bajikbagan kurang lengkap dan 0 responden yang mengatakan bahwa sarana dan prasarana di Pendidikan Anak Usia Dini Bajikbagan sangat lengkap dan 0 responden yang mengatakan bahwa sarana dan prasarana di Pendidikan Anak Usia Dini Bajikbagan sangat tidak lengkap.

7. Pendidik Pelaksana

Pendidik Pelaksana ada di sini cukup banyak dalam memberikan pelajaran dan hasil analisis data untuk jumlah pendidik pelaksana pelajaran secara mudah dipahami dan jelas.

merupakan penunjang utama terselengaranya suatu proses (usaha, pembangunan dan proyek) Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer dan mesin) Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung) hasil analisis pada ruang lingkup disajikan dalam diagram berikut ini:

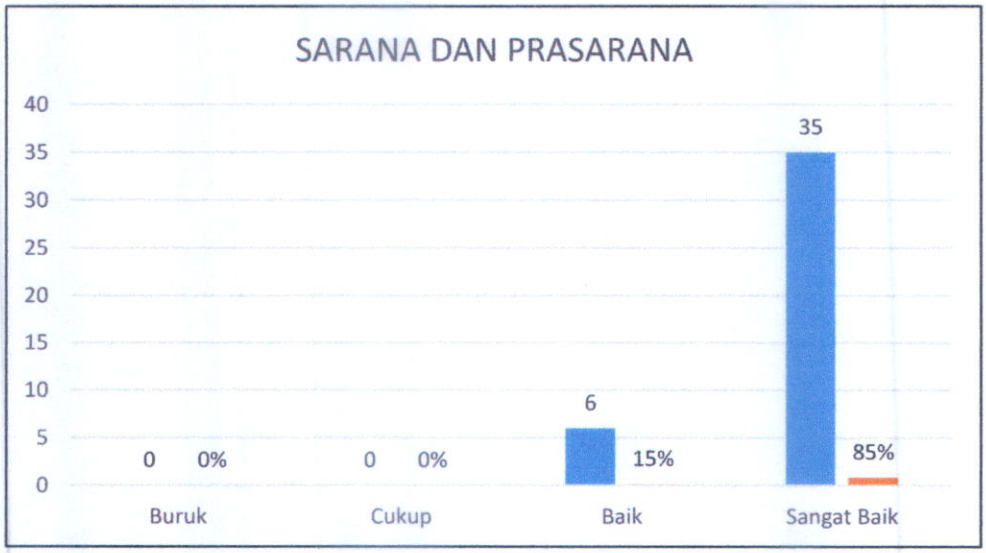


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden 35 orang dari 41 orang responden dengan presentase (85%) menyatakan petugas Pengadilan Militer I-07 Balikpapan dalam memberikan layanan telah memenuhi kewajiban sebagai penyelenggara untuk sarana dan prasarana sangat baik dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukkan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut, Hasil analisis pada ruang lingkup secara ringkas disajikan dalam tabel berikut ini:

6. Pengendalian Pengadaan Secara dan Waskala

Pengendalian pengadaan secara dan waskala lain cara pelaksanaan pengendalian pengadaan dan pudak jauh. Hasil analisis bagi unsur jindukp secara mudah disajikan dalam lapel pakul ini:

SULANA DAN PARASAKANA
Sendar Dalu
Kosa
Kosa
Kosa

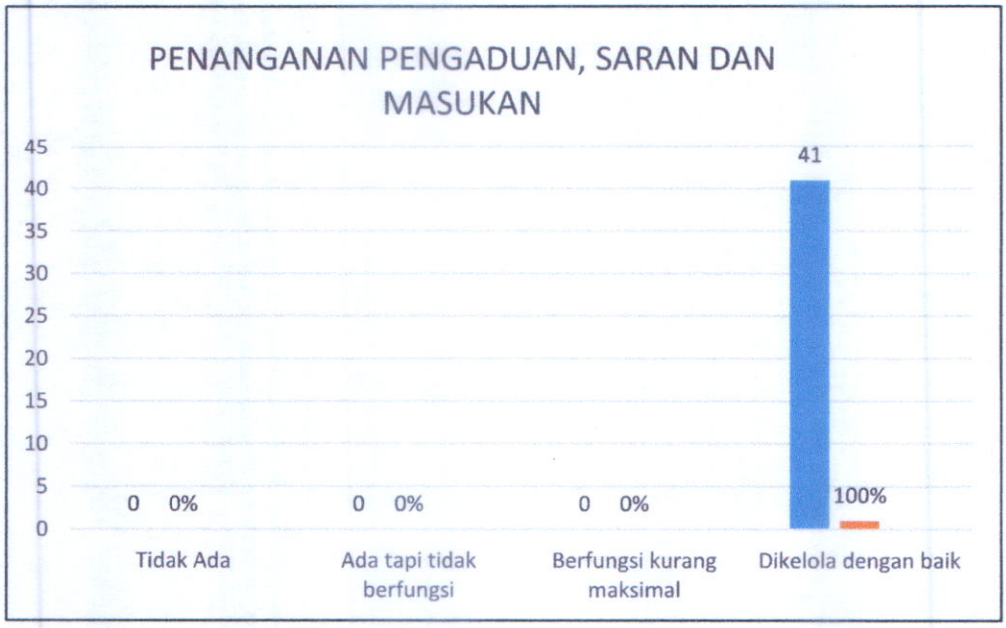


Diagram di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden 41 orang dari 41 orang responden dengan presentase (100%) menyatakan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan adalah dikelola dengan baik.

Tim survey tidak memiliki data lebih lanjut dari responden penanganan pengaduan tidak baik. Di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan sudah lama terdapat kotak Pengaduan atau saran yang berada di depan lobby dan terdapat pula meja pengaduan. Hal ini dimaksudkan agar pengunjung mudah untuk memberikan pengaduan atau sarannya dan selanjutnya dapat di tindak lanjuti.

BAB V

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berdasarkan hasii jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sebagaimana dikemukakan dalam Bab IV, dilakukan perhitungan untuk memperoieh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang perunsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM nya serta kualitas kinerja.

Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam tabet berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata Unsur	Nilai Rata - Rata Tertimbang	Nilai IKM	Kategori	Kinerja
1	Persyaratan	4,000	0,11	0,440	A	Sangat Baik
2	Prosedur	4,000	0,11	0,440	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	4,000	0,11	0,440	A	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif	4,000	0,11	0,440	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,902	0,11	0,429	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,878	0,11	0,427	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,878	0,11	0,427	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,854	0,11	0,424	A	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	0,11	0,440	A	Sangat Baik
Jumlah		**35,512**	**0,99**	**3,906**	**A**	**98%**

Dari table di atas terlihat bahwa skor hasi Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Militer I-07 Balikpapan adalah **3,906** dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **98%** dan termasuk dalam kategori **A** dengan kinerja **Sangat Baik.**

Dari tabel di atas juga dapat diketahui unsur penilaian yang mendapat skore terendah yaitu Persaratan. Untuk selengkapnya hasil perhitungan Survei terdapat dalam lampiran.

BAB V

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berdasarkan hasil lemapan responden dalam pengisian kuesioner sebagaimana dikemukakan dalam Bab IV, dikukan penghitungan nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang bobotnya memberoleh nilai IKM yaitu sebagai kualitas kinerja dan bagi ekplinya dapat diberoleh nilai IKM yaitu sebagai kualitas kinerja.

Hasil penghitungan sebagaimana tercantum dalam lapor penilai :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata Unsur	Tertimbang Rata - Nilai Rata	IKM Nilai	Kategori	Kinerja
1	Persyaratan	4,000	0,11	0,440	A	Sangat Baik
2	Prosedur	4,000	0,11	0,440	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	4,000	0,11	0,440	A	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif	4,000	0,11	0,440	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,905	0,11	0,428	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,918	0,11	0,432	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,918	0,11	0,432	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,824	0,11	0,421	A	Sangat Baik
9	Pengaduan Sarana Pengaduan dan Masukan	4,000	0,11	0,440	A	Sangat Baik
	Jumlah	35,843	99,0	3,908	A	98%

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Militer II-07 Balikpapan sebesar **3,908** dan nilai indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **98%** dan termasuk dalam kategori A dengan kinerja **Sangat Baik**.

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor hasil Survei Kepuasan

BAB VI
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Militer I-07 Balikpapan secara keseluruhan adalah **98%** artinya nilai rata- rata dari seluruh unsur penilaian berada pada kategori **A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**.
2. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, terdapat 5 unsur yang terbaik yaitu Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
3. Semua unsur peniliaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat unsur penilaian yang dianggap belum seperti yang diinginkan yaitu pada unsur Persaratan.

B. Rekomendasi

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan terus ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik dapat dipertahankan atau ditingkatkan kinerjanya, sementara unsur yang masih rendah nilainya dapat ditingkatkan dalam Survei mendatang menjadi lebih baik, begitu Juga unsur-unsur penilaian yang berada di nilai tengah dapat lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.
2. Hasil Survei untuk mengukur indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Militer I-07 Balikpapan, mulai dari pimpinan, Hakim, Panitera, Sekretaris, Staf serta PPNPN yang juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
3. Survei kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pendaftaran Nikah KUA Balikpapan sebesar kesetuntunan adalah 88% artinya nilai rata- rata dari seluruh unsur pertanyaan pada kategori A dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**.
2. Berdasarkan nilai persepsi IKM hasil dari pelayanan masyarakat terhadap 9 unsur yang terpilih yaitu Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, dan Pengaduan Pengaduan, Saran dan Masukan.
3. Semua unsur pelayanan diprioritaskan pada oleh masyarakat mempunyai derajat kepentingan tertinggi yang diuraikan pada sebagai yang dijadikan yang pada unsur Persyaratan.

B. Rekomendasi

1. Semua unsur atau nilai pelayanan di Pengadilan Agama KUA Balikpapan telah dijadikan kinerjanya, oleh unsur yang telah sesuai pada dengan dipertahankan atau dijadikan kinerjanya, sementara unsur yang masih tertinggi diperlukan dengan Survei mengadakan mengalami lepas pada, pada tidak unsur-unsur pelayanan yang perlu di dijadikan kinerjanya dengan lebih baik dan lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.
2. Hasil Survei untuk mengukur indeks kepuasan Masyarakat (IKM) di dapat dilakukan dengan dan pada mengakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Pengadilan Agama KUA Balikpapan, untuk dan bimbingan, Hakim, Panitera, Sekretaris, dan staf serta PPNPN yang ada pemantau untuk mengadakan indeksan dan kepilakan yang petugas kepada pengunjuk pelayanan kepada masyarakat.
3. Survei kepuasan masyarakat ini pengakuan dilakukan dengan lembar responden yang semakin penyak, agar lebih representatif memakili

penilaian masyarakat dan Juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Militer I-07 Balikpapan.

C. Rekomendasi dari Responden

Secara umum cukup banyak masukan atau rekomendasi dari responden, yang bila dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

1. Agar sarana dan prasarana terus di tingkatkan untuk kenyamanan para pencari keadilan.
2. Agar fasilitas pelayanan yang sudah ada ditambah serta selalu ditingkatkan kebersihannya.

BAB VII

PENUTUP

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Militer I-07 Balikpapan Triwulan IV (Bulan Oktober - Bulan Desember) Tahun 2024 ini dibuat, sebagai masukan bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan yang akan datang.

Balikpapan, 21 Desember 2024
Kepala Pengadilan Militer I-07 Balikpapan

Desman Wijaya, S.H., M.H.
Kolonel Laut (H) NRP 14134/P

BAB VII

PENUTUP

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kebutuhan Masyarakat pada Pendapatan Willet I-01 Balikpapan Tumiran IV (Bulan Oktober - Bulan Desember) Tahun 2024 ini dibuat sebagai wasukan bagi pimpinan dalam menentukan kepilakan yang akan datang.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

ANALISIS DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN MILITER I-07 BALIKPAPAN
TRIWULANI IV (BULAN OKTOBER – BULAN DESEMBER) 2024

No	Nilai Ruang Lingkup Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
6	4	4	4	4	3	3	4	3	4
7	4	4	4	4	4	3	3	3	4
8	4	4	4	4	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	3	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4

ANALISIS DATA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN MILITER I-01 BALIKPAPAN

TRIWULAN IV (BULAN OKTOBER - BULAN DESEMBER) 2024

No	Nilai Konsep Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5

41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JML	164	164	164	164	160	159	159	158	164	
NILAI UNSUR	4,000	4,000	4,000	4,000	3,902	3,878	3,878	3,854	4,000	
NRR	0,440	0,440	0,440	0,440	0,429	0,427	0,427	0,424	0,440	3,906
IPK										**98 %**

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN MILITER
DAN PERADILAN TATA USAHA NEGARA
PENGADILAN MILITER TINGGI I MEDAN
PENGADILAN MILITER I–07 BALIKPAPAN
Jl. Syarifuddin Yoes No. 39 Rt.11 Rw.00, Sepinggan Raya,
Kecamatan Balikpapan Selatan Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76115,
www.dilmil-balikpapan.go.id. balikpapan.dilmil07@gmail.com.

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN MILITER I-07 BALIKPAPAN
TRIWULAN IV PERIODE (OKTOBER SD DESEMBER) TAHUN 2024

NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

98 %

RESPONDEN

Jumlah Responden 41 Orang

Jenis Kelamin	Laki – laki	: 32 Orang
	Perempuan	: 9 Orang
Pendidikan	SMA	: 32 Orang
	DIPLOMA	: 2 Orang
	S1	: 7 Orang
	S2	: 0 Orang
Pekerjaan	PELAJAR	: 1 Orang
	TNI	: 29 Orang
	SWASTA	: 7 Orang
	WIRASWASTA	: 1 Orang
	PNS	: 3 Orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ADANA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR DAPAT TERUS DIPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

MANKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN MILITER
DAN PERADILAN TATA USAHA NEGARA
PENGADILAN MILITER TINGGI I MEDAN
PENGADILAN MILITER I-01 BALIKPAPAN
Kesatuan Balikpapan Sepinggan Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76115
Jl. Syarifuddin Yoes No. 35 PO.Box 1071 Sepinggan Balikpapan

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN MILITER I-01 BALIKPAPAN
TRIWULAN IV PERIODE (OKTOBER SD DESEMBER) TAHUN 2024

NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

98 %

MEMUASKAN

Nilai Kepuasan Masyarakat

Nilai Kepuasan Masyarakat

Nilai Kepuasan Masyarakat