



# LAPORAN SPKP

## SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TRIWULAN I TAHUN 2025

### NILAI IKM

**98,59**

### NAMA LAYANAN : UMUM

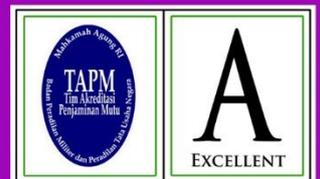
#### RESPONDEN

Jumlah	43 orang
Jenis Kelamin	L = 15 / P = 28 Orang
Pendidikan	SD = 0 Orang
	SMP = 0 Orang
	SMA = 7 Orang
	S1 = 33 Orang
	S2 = 2 Orang
	Lainnya = 0 Orang

PERIODE SURVEY = Januari 2025 S/D April 2025

**Terimakasih atas penilaian yang bapak/ibu berikan serta masukkan yang telah disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Penilaian dan masukkan yang anda berikan akan menjadi koreksi bagi kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat dan para pencari keadilan.**

**Jl. H. Bastari Komplek Ogan Permata Indah  
(OPI) Jakabaring Palembang  
Telp/Fax. (0711)-5620579  
Email : [palembang.dilmil104@gmail.com](mailto:palembang.dilmil104@gmail.com)  
Website : [www.dilmil.palembang.go.id](http://www.dilmil.palembang.go.id)**



## KATA PENGANTAR

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melaksanakan perbaikan pelayanan. Pengadilan Militer I-04 Palembang sebagai lembaga pelayanan publik juga harus terus melakukan perbaikan pelayanan untuk para pencari keadilan.

Pengadilan Militer I-04 Palembang mengadakan kegiatan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) berdasarkan Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2025 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2025. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Militer I-04 Palembang melalui pengisian kuisioner.

Atas pelaksanaan survei dan laporan hasil survei ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perbaikan dan peningkatan pelayanan publik pada Pengadilan Militer I-04 Palembang. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan kualitas survei dan laporan survei. Semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi berbagai pihak, khususnya aparatur Pengadilan Militer I-04 Palembang dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer I-04 Palembang.

Palembang, 9 April 2025

Kepala Pengadilan Militer I-04 Palembang

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



---

**DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
BAB I KUESIONER SURVEI .....	1
BAB II METODOLOGI SURVEI .....	2
A.    Kriteria Responden .....	6
B.    Metode Pencacahan .....	6
C.    Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	6
BAB III PENGOLAHAN SURVEI .....	8
A.    Analisis Hasil Survei.....	8
B.    Tindak Lanjut Hasil Survei .....	21
BAB IV DATA SURVEI.....	22
A.    Data Responden .....	22
B.    Data Dukung Lainnya.....	26
C.    Hasil Survei Kualitatif .....	27
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	33
A.    Kesimpulan.....	33
B.    Rekomendasi .....	34



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kategori Mutu Pelayanan .....	7
Tabel 3. 1 Nilai Rata-rata SPKP .....	8
Tabel 3. 2 Informasi Pelayanan pada Unit .....	10
Tabel 3. 3 Persyaratan pelayanan .....	11
Tabel 3. 4 Prosedur/Alur pelayanan .....	13
Tabel 3. 5 Jangka waktu penyelesaian pelayanan .....	14
Tabel 3. 6 Tarif/Biaya Pelayanan .....	15
Tabel 3. 7 Sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online .....	17
Tabel 3. 8 Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.....	18
Tabel 3. 9 Layanan konsultasi dan pengaduan .....	19
Tabel 4. 1 Usia Responden .....	22
Tabel 4. 2 Pekerjaan Responden .....	23
Tabel 4. 3 Pendidikan Responden .....	24
Tabel 4. 4 Jenis Layanan Yang Diterima Responden.....	25
Tabel 4. 5 Data Responden Survei SPKP .....	27

## DAFTAR GAMBAR

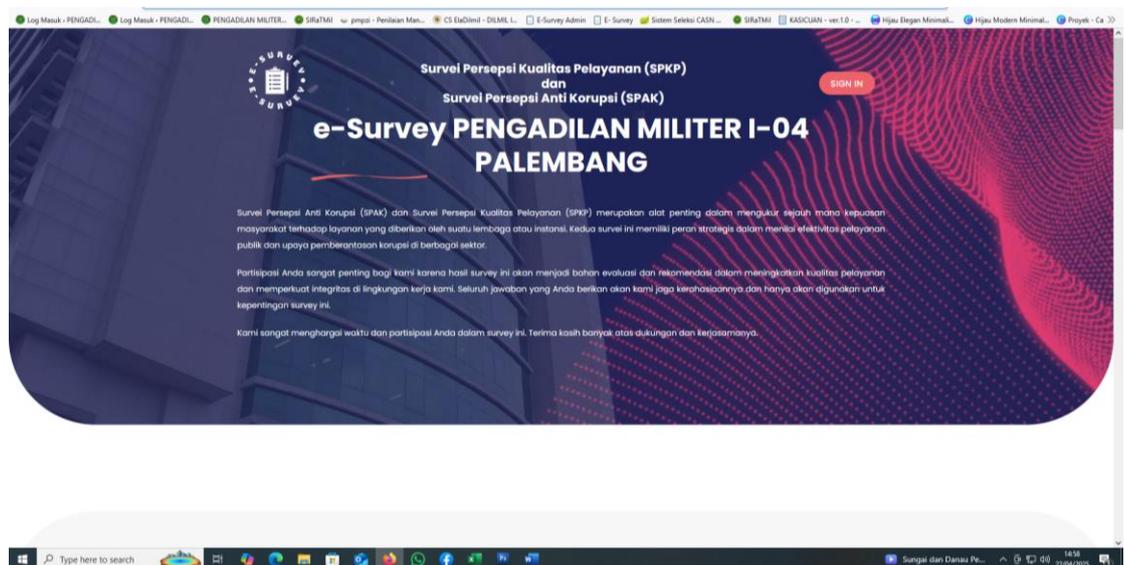
Gambar 1. 1 Form Data Responden SPKP .....	1
Gambar 1. 2 Form Kuesioner SPKP .....	2
Gambar 3. 1 Nilai Rata-rata per Pertanyaan .....	9
Gambar 3. 2 Diagram Informasi Pelayanan pada Unit.....	10
Gambar 3. 3 Diagram Persyaratan pelayanan .....	11
Gambar 3. 4 Diagram Prosedur/Alur pelayanan .....	12
Gambar 3. 5 Diagram Jangka waktu penyelesaian pelayanan.....	14
Gambar 3. 6 Diagram Tarif/Biaya Pelayanan .....	15
Gambar 3. 7 Diagram Sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online .....	16
Gambar 3. 8 Diagram Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat .....	18
Gambar 3. 9 Diagram Layanan konsultasi dan pengaduan.....	19
Gambar 3. 10 Sosialisasi SPKP kepada Para Penerima Layanan .....	26
Gambar 3. 11 Screenshoot contoh responden yang telah mengisi .. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 4. 1 Usia Responden .....	23
Gambar 4. 2 Pekerjaan Responden .....	23
Gambar 4. 3 Pendidikan Responden.....	25
Gambar 4. 4 Jenis Layanan Yang Diterima Responden .....	25



## BAB I KUESIONER SURVEI

Dalam pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini, Pengadilan Militer I-04 Palembang menggunakan Aplikasi e-Survei dari Pengadilan Militer I-04 Palembang pada alamat tautan : [https://survei.djmt.id/dilmil\\_palembang](https://survei.djmt.id/dilmil_palembang) yang mana kuesioner berdasarkan Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2025 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2025.

Sebelum mengisi kuesioner, responden terlebih dahulu mengisi data responden dan jenis layanannya. Pengisian data responden pada kolom Nama Lengkap, Usia, No Telp/HP, Email, Alamat Domisili, Pekerjaan, dan Pendidikan wajib diisi. Setelah mengisi data responden, pengguna layanan kemudian diarahkan untuk mengisi jenis layanan yang telah diterima.



Gambar 1. 1 Form Data Responden SPKP

Selanjutnya didalam kuesioner terdapat 8 (delapan) pernyataan terkait pelayanan yang diterima oleh responden sebagai berikut :



1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

- a. ☆
- b. ☆☆
- c. ☆☆☆
- d. ☆☆☆☆
- e. ☆☆☆☆☆
- f. ☆☆☆☆☆☆

**Info** : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini.

- a. ☆
- b. ☆☆
- c. ☆☆☆
- d. ☆☆☆☆
- e. ☆☆☆☆☆
- f. ☆☆☆☆☆☆

**Info** : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.

- a. ☆
- b. ☆☆
- c. ☆☆☆
- d. ☆☆☆☆
- e. ☆☆☆☆☆
- f. ☆☆☆☆☆☆

**Info** : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.
- ☆
  - ☆☆
  - ☆☆☆
  - ☆☆☆☆
  - ☆☆☆☆☆
  - ☆☆☆☆☆☆

**Info :** Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

5. Tarif/Biaya Pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan
- ☆
  - ☆☆
  - ☆☆☆
  - ☆☆☆☆
  - ☆☆☆☆☆
  - ☆☆☆☆☆☆

**Info :** Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

6. Sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.
- ☆
  - ☆☆
  - ☆☆☆
  - ☆☆☆☆
  - ☆☆☆☆☆
  - ☆☆☆☆☆☆

**Info :** Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan biaya

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.



- a. ☆
- b. ☆☆
- c. ☆☆☆
- d. ☆☆☆☆
- e. ☆☆☆☆☆
- f. ☆☆☆☆☆☆

**Info :** Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, sapa, salam, sopan dan santun)

8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.
- a. ☆
  - b. ☆☆
  - c. ☆☆☆
  - d. ☆☆☆☆
  - e. ☆☆☆☆☆
  - f. ☆☆☆☆☆☆

**Info :** Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.



1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik \*

**Info :** Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

☆

☆☆

☆☆☆

☆☆☆☆

☆☆☆☆☆

☆☆☆☆☆☆

2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini. \*

**Info :** Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

☆

☆☆

☆☆☆

☆☆☆☆

☆☆☆☆☆

☆☆☆☆☆☆

Gambar 1. 2 Form Kuesioner SPKP



## BAB II

### METODOLOGI SURVEI

#### A. Kriteria Responden

Berdasarkan surat Dirjen Badilmiltun Mahkamah Agung RI Nomor : 755/DjMT/B/HM.02.1/IV/2023 tanggal 11 April 2023 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK), kriteria responden ditentukan yaitu penerima layanan yang telah selesai menerima layanan dari masing-masing satuan kerja minimal berjumlah 30 (tiga puluh) responden.

#### B. Metode Pencacahan

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Pengadilan Militer I-04 Palembang merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap. Populasi survei ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer I-04 Palembang, antara lain : masyarakat pengguna Pengadilan, TNI, PNS, Kepolisian, Swasta, Wirausaha dan lain-lain. Berdasarkan surat Dirjen Badilmiltun Mahkamah Agung RI Nomor : 755/DjMT/B/HM.02.1/IV/2023 tanggal 11 April 2023 tentang Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK), jumlah sampel pada survei ini ditentukan minimal 30 (tiga puluh) orang yang diambil dengan teknik *simple random sampling*.

#### C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data pada pengukuran Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) di Pengadilan Militer I-04 Palembang menggunakan analisis statistik deskriptif. Pengukuran disusun ke dalam kuesioner dengan 8 (delapan) item pertanyaan dan 6 (enam) option jawaban.



Adapun penskorannya menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Kategorisasi Mutu Pelayanan:

Tabel 2. 1 Kategori Mutu Pelayanan

No.	Nilai SPKP	Presentase	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 1,75	25,00% – 64,99%	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00% – 76,60%	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61% – 88,30%	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31% – 100,00%	A	Sangat Baik

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara Nilai tertinggi – Nilai Terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu  $(4 - 1) \div (4) = 0,75$

2. Rumus yang digunakan dalam pengkonversian pengkonversian ataupun pengolahan data sebagai berikut :

$$\text{Nilai SPKP} = \frac{\text{Total Jumlah Bintang}}{(\text{Jumlah Responden} \times 48)} \times 4$$

$$\text{Persentase SPKP} = \frac{\text{Nilai SPKP}}{4 (\text{Skala Penilaian})} \times 100\%$$



### BAB III PENGOLAHAN SURVEI

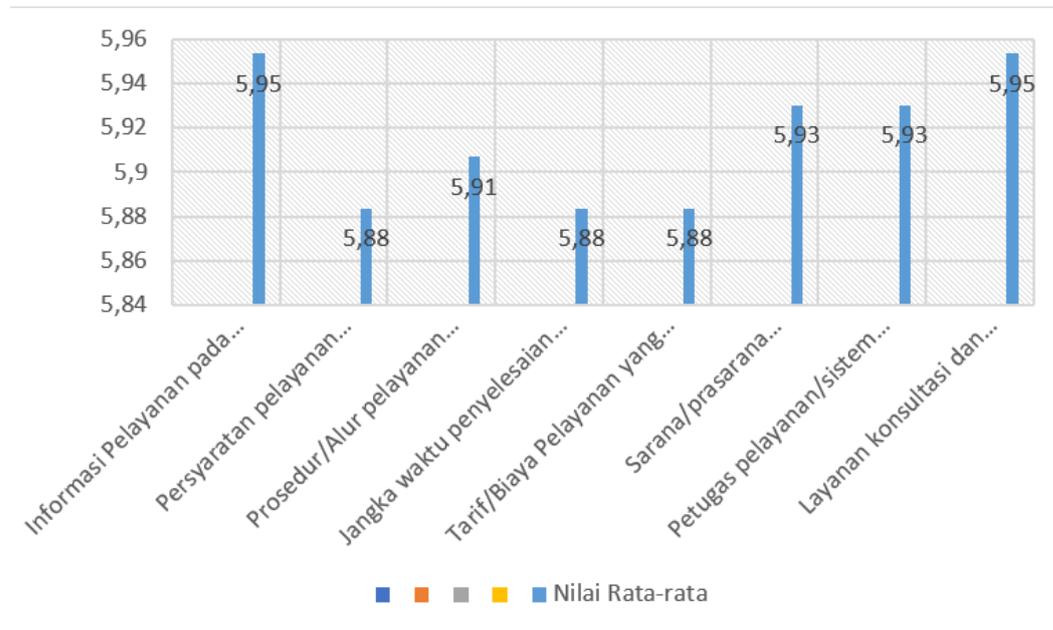
#### A. Analisis Hasil Survei

Hasil Survei terkait Persepsi Kualitas Pelayanan diolah secara deskriptif untuk membantu menggambarkan kualitas dengan menghubungkan angka-angka dan variable penilaian. Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengadilan Militer I-04 Palembang yang dilaksanakan pada periode Januari 2025 s.d. Maret 2025, adapun nilai SPKP yang didapatkan yaitu 3.94 atau 98,59% yang masuk dalam kualitas pelayanan sangat baik.

Berikut hasil perhitungan nilai SPKP Pengadilan Militer I-04 Palembang :

*Tabel 3. 1 Nilai Rata-rata SPKP*

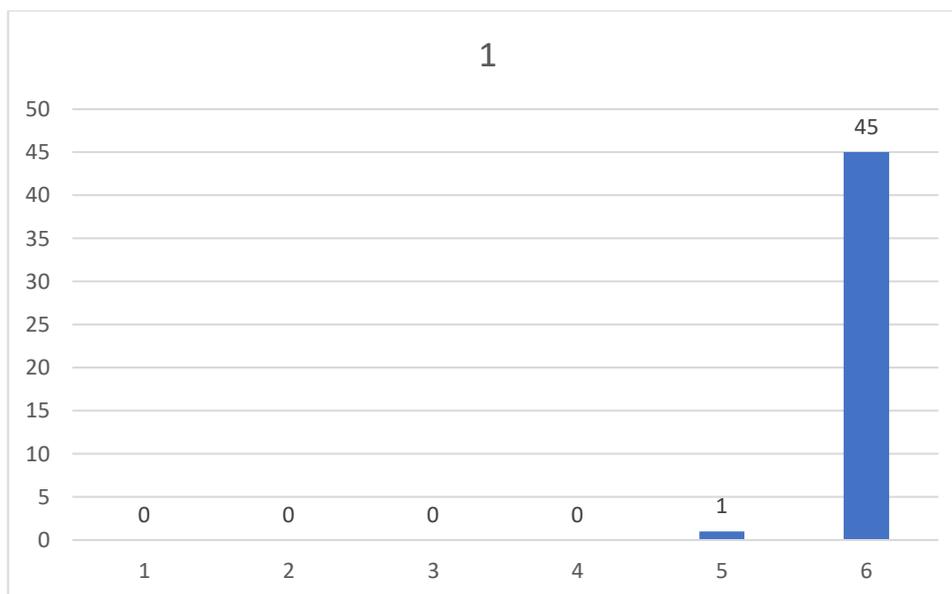
No.	Pernyataan	Rata-rata Nilai	Skala
1.	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	5.95	6
2.	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini.	5,88	6
3.	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.	5,91	6
4.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.	5,88	6
5.	Tarif/Biaya Pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	5,88	6
6.	Sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.	5,93	6
7.	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.	5,93	6
8.	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.	5,95	6



Gambar 3. 1 Nilai Rata-rata per Pertanyaan

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

**Info** : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.



Gambar 3. 2 Diagram Informasi Pelayanan pada Unit

Tabel 3. 2 Informasi Pelayanan pada Unit

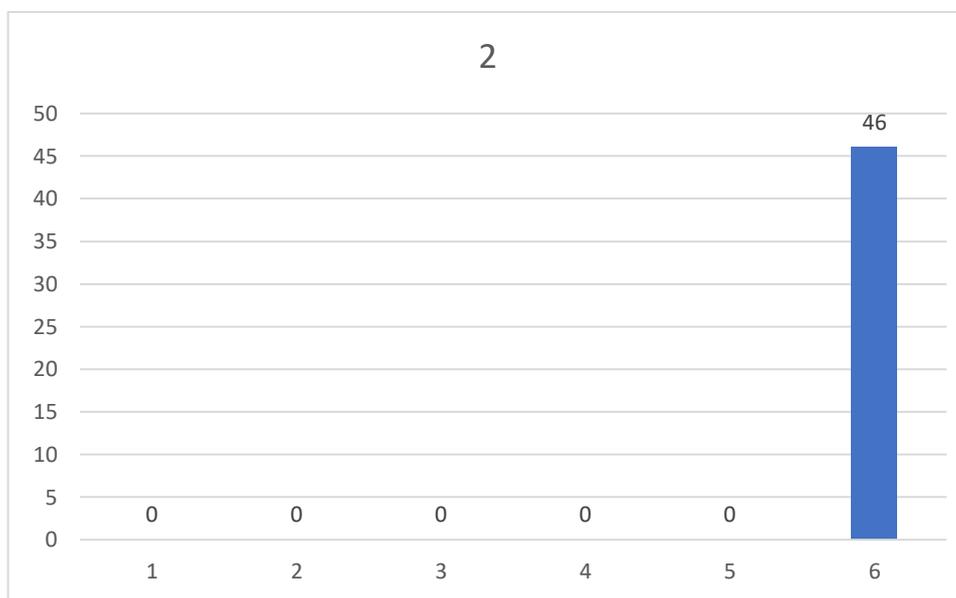
Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
*	0	0.0
**	0	0.0
***	0	0.0
****	0	0.0
*****	1	2.2
*****	45	97.8
<b>Jumlah</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor bintang 6 (97,8% atau 43 responden ) pada pernyataan "Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa sistem informasi pelayanan yang disediakan oleh Pengadilan Militer I-04 Palembang dinilai baik, mudah digunakan, memiliki fasilitas interaktif dan FAQ oleh pengguna layanan. Terdapat juga 1 responden (2,2%) memberikan skor bintang 5, yang dapat diartikan bahwa ada aspek dari sistem informasi pelayanan yang masih perlu ditingkatkan agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 5,98 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan melalui media elektronik maupun non elektronik.

2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini.

**Info :** Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.



Gambar 3. 3 Diagram Persyaratan pelayanan

Tabel 3. 3 Persyaratan pelayanan

Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
*	0	0.0
**	0	0.0
***	0	0.0
****	0	0.0
*****	0	0.0
*****	46	100.0
<b>Jumlah</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

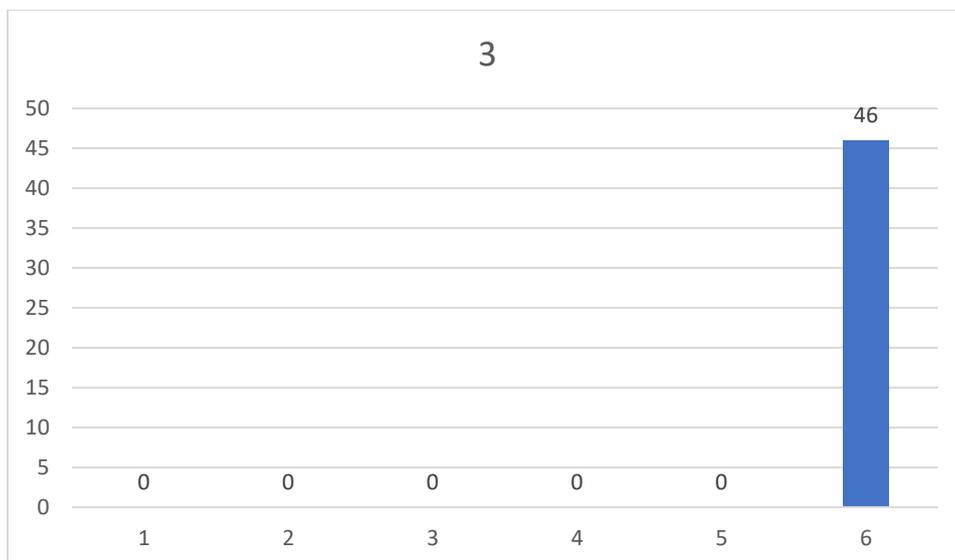


Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor bintang 6 (100% atau 43 responden) pada pernyataan "Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini ". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa informasi persyaratan layanan yang disediakan oleh Pengadilan Militer I-04 Palembang dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 6,00 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap Kesesuaian antara persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan.

3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.



Gambar 3. 4 Diagram Prosedur/Alur pelayanan



Tabel 3. 4 Prosedur/Alur pelayanan

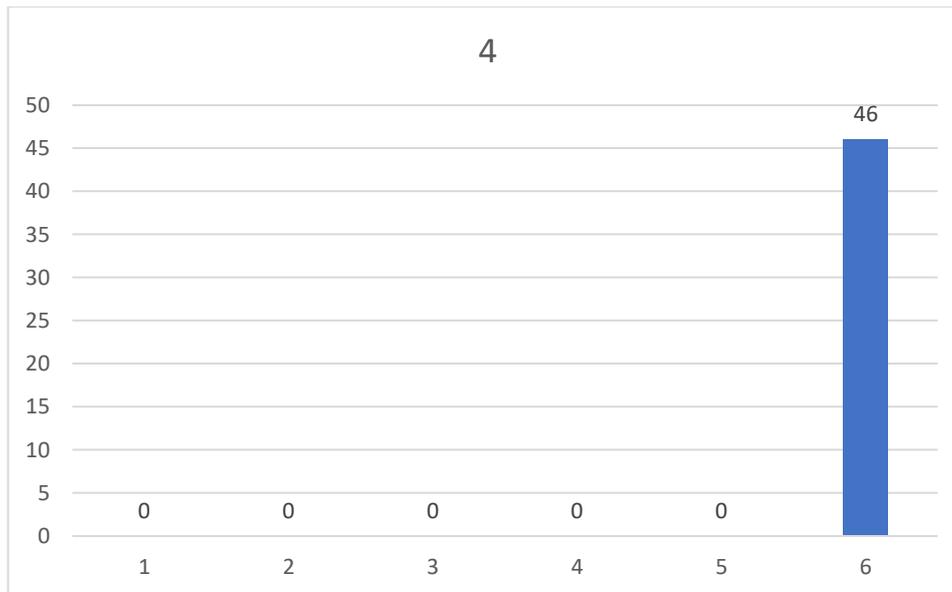
Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
*	0	0.0
**	0	0.0
***	0	0.0
****	0	0.0
*****	0	0.0
*****	46	100.0
<b>Jumlah</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor bintang 6 (100% atau 43 responden) pada pernyataan "Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa informasi prosedur/alur layanan yang disediakan oleh Pengadilan Militer I-04 Palembang dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 6,00 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kemudahan dan kejelasan prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan.

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan



Gambar 3. 5 Diagram Jangka waktu penyelesaian pelayanan

Tabel 3. 5 Jangka waktu penyelesaian pelayanan

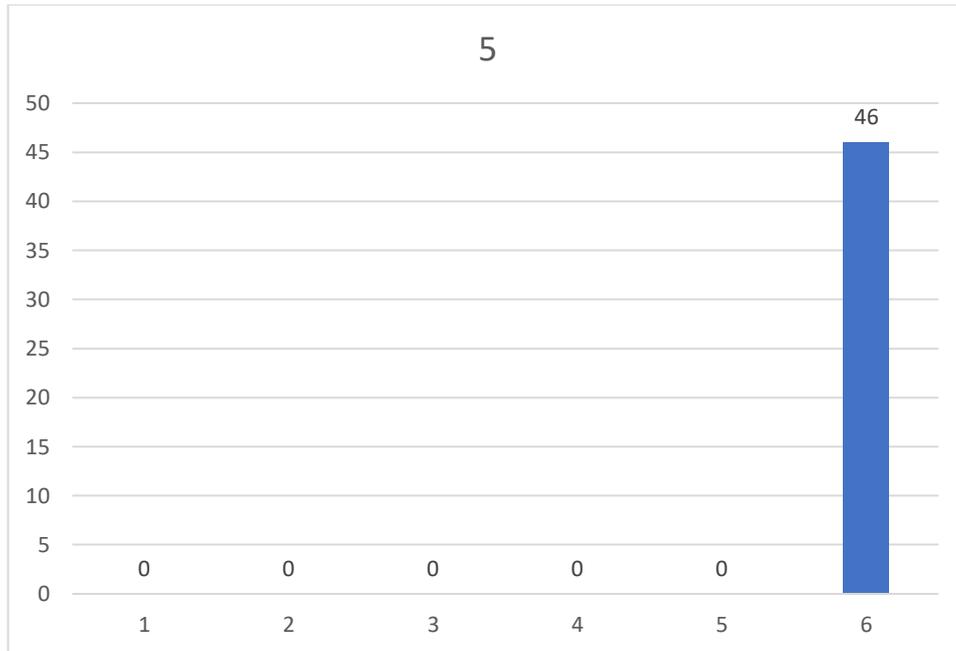
Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
*	0	0.0
**	0	0.0
***	0	0.0
****	0	0.0
*****	0	0.0
*****	46	100.0
<b>Jumlah</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor bintang 6 (100% atau 43 responden) pada pernyataan "Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan yang disediakan oleh Pengadilan Militer I-04 Palembang dapat dipahami dengan jelas, wajar, dan sesuai dengan yang diinformasikan.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 6,00 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kesesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan yang diterima dengan yang ditetapkan unit layanan

5. Tarif/Biaya Pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.



Gambar 3. 6 Diagram Tarif/Biaya Pelayanan

Tabel 3. 6 Tarif/Biaya Pelayanan

Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
*	0	0.0
**	0	0.0
***	0	0.0
****	0	0.0
*****	0	0.0
*****	46	100.0
<b>Jumlah</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

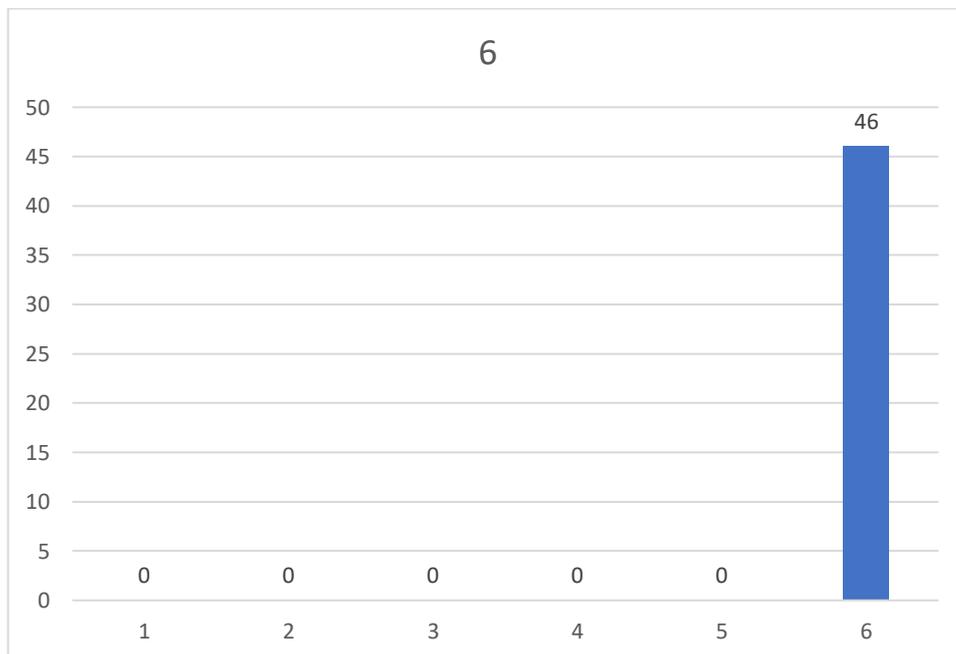
Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor bintang 6 (100% atau 46 responden) pada pernyataan "Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang

ditetapkan". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa informasi biaya pelayanan yang disediakan oleh Pengadilan Militer I-04 Palembang dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 6,00 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap Kesesuaian antara tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

6. Sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan biaya



Gambar 3. 7 Diagram Sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online



Tabel 3. 7 Sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online

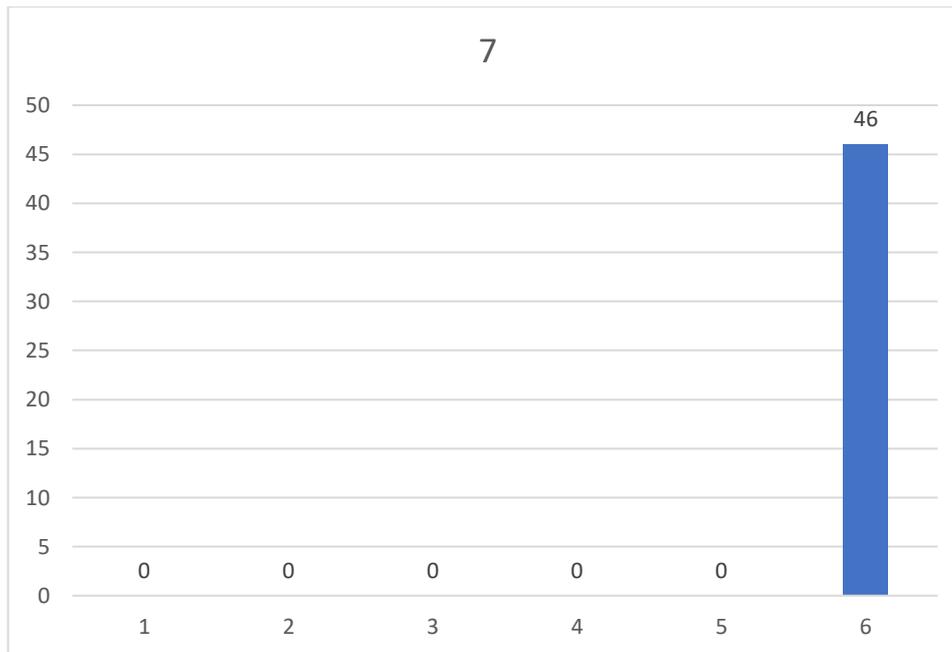
Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
*	0	0.0
**	0	0.0
***	0	0.0
****	0	0.0
*****	0	0.0
*****	46	100.0
<b>Jumlah</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor bintang 6 (100% atau 43 responden) pada pernyataan " Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan oleh Pengadilan Militer I-04 Palembang sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 6,00 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, sapa, salam, sopan dan santun)



Gambar 3. 8 Diagram Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

Tabel 3. 8 Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
*	0	0.0
**	0	0.0
***	0	0.0
****	0	0.0
*****	0	0.0
*****	46	100.0
<b>Jumlah</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

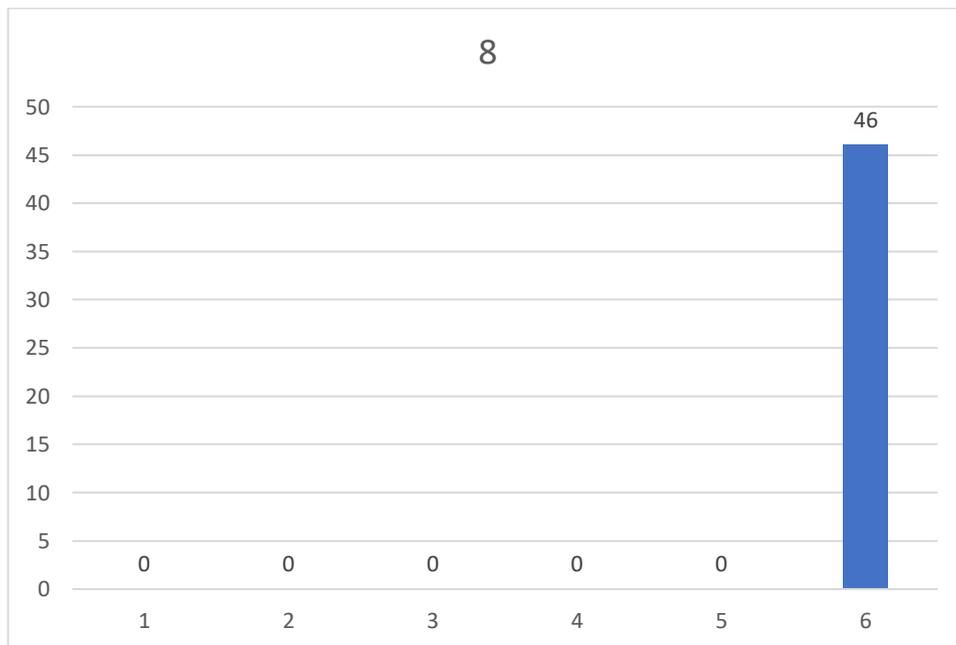
Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan skor bintang 6 (100% atau 43 responden) pada pernyataan "Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa petugas pelayanan Pengadilan Militer I-04 Palembang sudah mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).



Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 6,00 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kemampuan dan sikap dari petugas pelayanan yang baik dalam merespon keperluan penerima layanan.

8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.



Gambar 3. 9 Diagram Layanan konsultasi dan pengaduan

Tabel 3. 9 Layanan konsultasi dan pengaduan

Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
*	0	0.0
**	0	0.0
***	0	0.0
****	0	0.0



Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
*****	0	0.0
*****	46	100.0
<b>Jumlah</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan skor bintang 6 (100% atau 43 responden) pada pernyataan "Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa sarana layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan Pengadilan Militer I-04 Palembang beragam, prosedur mudah, respon cepat serta tindak lanjut jelas.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor bintang adalah 5,90 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kemudahan akses layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan.

Selanjutnya dari beberapa hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dilaksanakan oleh Pengadilan Militer I-04 Palembang, ada beberapa saran dan masukan dari responden, yaitu :

- 1 di pertahankan dan tingkatkan pelayanan.
- 2 Terus lakukan perubahan utk pelayanan yg baik terhadap prajurit
- 3 semoga pengadilan militer 1-04 tetap jaya selalu makin kompak dalam menyelesaikan masalah yang ada.
- 4 Dilmil Palembang luar biasaaa
- 5 -serius dalam menegakkan keadilan tanpa pandang status tidak terbatas ruang dan waktu
- 6 semua fasilitas telah terpenuhi dan tercukupi
- 7 semua fasilitas telah terpenuhi dan mencukupi
- 8 -saran saya di ruang baca di tambahkan lagi buku-bukunya tidak hanya seputar buku hukum saja supaya saat menunggu di ruang tunggu atau menunggu di mulainya persidangan atau lainnya bisa sedikit menambah ilmu atau menghilangkan stress dari permasalahan yang ada



- 9 sudah bagus dan keren, tetap lestarikan budaya anti korupsi -Bersamo Kito Pacak
- 10 Hanya satu kata is the best
- 11 Diharapkan terus memberikan pelayanan yang terbaik dan terpercaya
- 12 Pelayanan yang diberikan oleh pengadilan militer 1-04 Palembang sudah bagus, diharapkan kedepannya dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi.
- 13 Luar biasa sangat baik
- 14
- 15 --
- 16 Tetap pertahankan dan sukses selalu
- 17 semua pelayanan sudah sangat baik dan responsif

## B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil Survei yang didapatkan dengan kualitas pelayanan yaitu sangat baik menjadi motivasi Pengadilan Militer I-04 Palembang untuk terus melakukan inovasi demi peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan prima. Berikut adalah tindak lanjut atau rencana aksi yang akan dilakukan oleh Pengadilan Militer I-04 Palembang :

1. Melakukan kegiatan briefing secara berkala oleh Hakim Pengawas Bidang Kinerja Pelayanan Publik, Sekretaris dan Panitera untuk memastikan setiap petugas PTSP memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
2. Menambahkan banner Kantin Mandiri (Gratis).
3. Berkoordinasi dengan Oditur Militer dan Penasihat Hukum secara berkala.



## BAB IV DATA SURVEI

### A. Data Responden

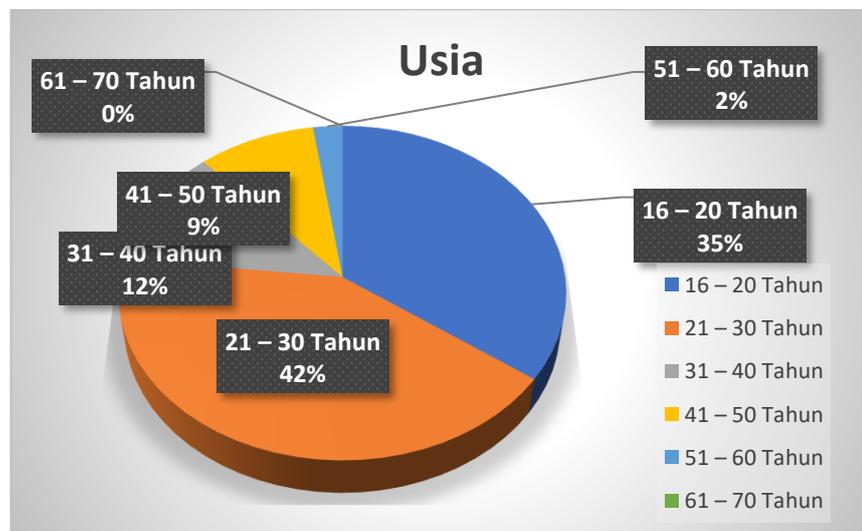
Berikut ini data Responden berdasarkan Usia, Pekerjaan, Pendidikan dan Jenis Layanan Yang Diterima oleh Responden, yaitu :

1. Responden menurut karakteristik usia, ditampilkan pada tabel berikut:

*Tabel 4. 1 Usia Responden*

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1.	16 – 20 Tahun	15	34,88
2.	21 – 30 Tahun	18	41,86
3.	31 – 40 Tahun	5	11,63
4.	41 – 50 Tahun	4	9,30
5.	51 – 60 Tahun	1	2,33
6.	61 – 70 Tahun	0	0,00
<b>Jumlah</b>		43	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berusia 21 – 30 tahun masing-masing 41,86%. Maka, persentase profil responden berdasarkan usia dapat disajikan melalui diagram berikut :



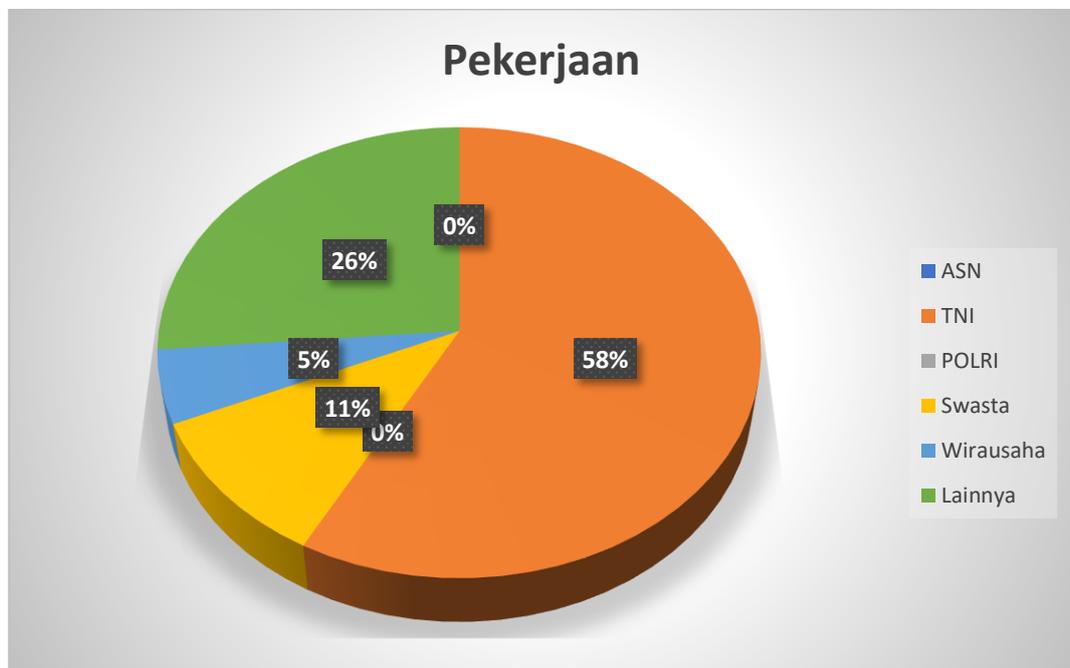
Gambar 4. 1 Usia Responden

2. Responden menurut karakteristik pekerjaan, ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 4. 2 Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Total	Persentase (%)
1	ASN	0	0,00
2	TNI	11	57,89
3	POLRI	0	0,00
4	Swasta	2	10,53
5	Wirausaha	1	5,26
6	Lainnya	5	26,32
<b>Jumlah</b>		19	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini memiliki pekerjaan utama TNI sebanyak 11 orang (57,89%). Maka, persentase profil responden berdasarkan pekerjaan dapat disajikan melalui diagram berikut :



Gambar 4. 2 Pekerjaan Responden



3. Responden menurut karakteristik pendidikan terakhir, ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 4. 3 Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Total	Persentase (%)
1.	SD	0	0,00
2.	SMP	0	0,00
2.	SMA/SMK	0	0,00
3.	D1/D2/D3	0	0,00
4.	S1	33	91,67
5.	S2	3	8,33
6.	S3	0	0,00
<b>Jumlah</b>		36	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 33 (tiga puluh tiga) orang atau sebesar 91,67%. Maka, persentase profil responden berdasarkan Pendidikan terakhir dapat disajikan melalui diagram berikut :



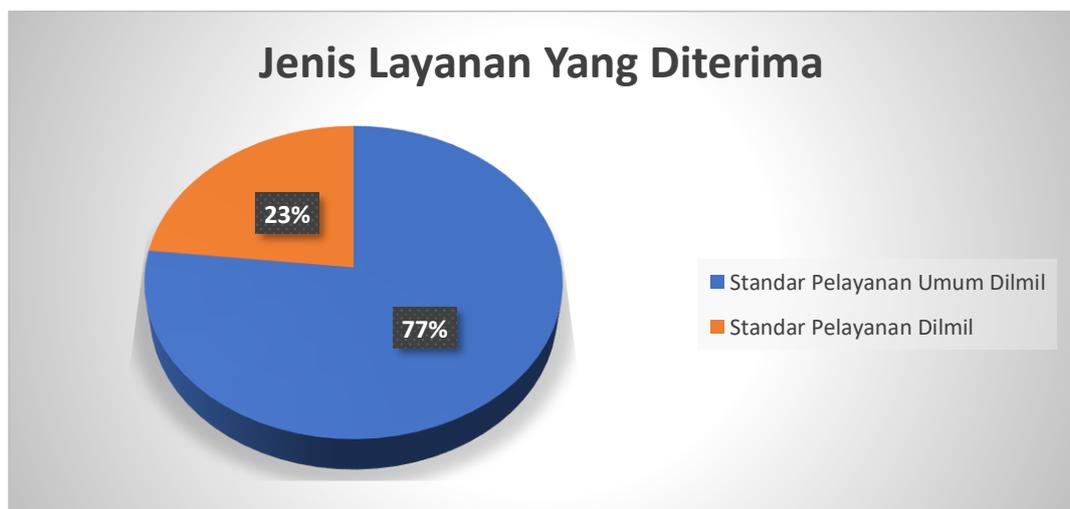
Gambar 4. 3 Pendidikan Responden

4. Jenis Layanan Yang Diterima, ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 4. 4 Jenis Layanan Yang Diterima Responden

No.	Jenis Layanan Yang Diterima	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Standar Pelayanan Umum Dilmil	33	76,74
2.	Standar Pelayanan Dilmil	10	23,26
<b>Jumlah</b>		43	100,00

Berdasarkan tabel Jenis Layanan Yang Diterima oleh responden mayoritas responden pada survei ini menerima Layanan pada Standar Layanan Umum Dilmil sebanyak 33 (tiga puluh tiga) orang atau sebesar 76,74%. Maka, persentase profil responden berdasarkan Pendidikan terakhir dapat disajikan melalui diagram berikut :



Gambar 4. 4 Jenis Layanan Yang Diterima Responden



## B. Data Dukung Lainnya

a. Link Survei SPKP :

[https://survei.djmt.id/dilmil\\_palembang](https://survei.djmt.id/dilmil_palembang)

b. Link Hasil Survei SPKP :

<https://web.dilmil-palembang.go.id/laporan-pelayanan-informasi-publik/>

c. Sosialisasi SPKP kepada Para Penerima Layanan



Gambar 3. 10 Sosialisasi SPKP kepada Para Penerima Layanan



### C. Hasil Survei Kualitatif

Tabel 4. 5 Data Responden Survei SPKP

E-Survey Admin

#	Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
1	herdi yanto Widi	35	SLTA/ Sederajat	Laki-laki	TNI	081368+G3:G41501010		6	6	6	6	6	6	6	6
2	Siswanto Tri Susilo	48	S1	Laki-laki	TNI	082299087256	widisiswantoo13@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6
3	S.H Widi	42	S1	Laki-laki	TNI	81399989982	trio161120@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6
4	Siswanto Abdullah	48	SLTA/ S1	Laki-laki	TNI	085299087256	widisiswantoo13@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6
5	ajis Vindo	25	Sederajat	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	08988668881	ajisakalovers@gmail.com	6	5	6	6	5	6	6	6
6	montana Vindo	31	S2	Laki-laki	TNI	081210210309	montana.vindo@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6
7	montana	31	S2	Laki-laki	TNI	081210210309	montana.vindo@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6
8	janice	21	SLTA/ S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	895341040066	_	6	6	6	6	6	6	6	6
9	Eko Ardi M Bintang	24	Sederajat	Laki-laki	TNI	085783273513	ardimus18@gmail.com	6	6	5	6	5	6	6	6
10	Pratiwi	21	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	62895621392171	bintangajee@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6
11	Jefrie Siti putri	38	S2	Laki-laki	TNI	6282276958887	jefriepratama@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6
12	amanah Suci Indah	23	S1	Perempuan	Lainnya	089665190309	puputandalas17@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6
13	Permatasari	21	S1	Perempuan	Lainnya	083809736917	suciindahpermatasari266@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6	6



14	janice Jelita Sisilia	21	S1	Perempuan	Lainnya	895341040055	_	6	6	6	6	6	6	6
15	Az Zahra Jelita Sisilia	22	S1	Perempuan	Lainnya	81353338979	jelitasisiliaazz@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6
16	Az Zahra	22	S1	Perempuan	Lainnya	81353338979	jelitasisiliaazz@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6
17	Amin Rais Naba Kharisma	25	S1	Laki-laki	Swasta	6285378580795	aminrais0952@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6
18	Balqis Prima	18	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	085664715001	nabakharisma@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6
19	Adrian	19	S1	Laki-laki	Mahasiswa	085155456192	primaadriann@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6
20	Nasir wani Rizka	53	S1	Laki-laki	Swasta	082181696409	nasirwani15970@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6
21	Salsabila Dwinda Pona Adista	20	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	81278001727	rizkaasabilllak@gmail.com	6	6	6	5	6	6	5
22	Ramadhani	19	S1	Perempuan	Mahasiswa	6285945637000	dwindapona27@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6
23	Fadil Nyimas Naura	26	S1	Laki-laki	TNI	082280209647		6	6	6	6	6	6	6
24	Syahirah Aisyah Isnaini Putri	20	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	81271295724	nyimasnaura3@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6
25	Sandy Dina yukita	18	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	62881024717253	aisyahsandi0@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6
26	Pasaribu Fadly Yahri	23	S1	Perempuan	Mahasiswa	082179583212	perumahan opi jakabaring	6	6	6	6	6	6	6
27	Sitorus	36	S1	Laki-laki	TNI	085213229713	fadlysitorus2@gmail.com	5	5	5	5	6	5	5
28	Lora Silvia	21	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	85874116206		6	6	6	6	6	6	6



29	Shiva Kirana Azzahra Amnah	19	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	085368183064	shivazhra19@gmail.com	6	5	5	5	5	5	6
30	Aulia Ramadhani Jessica	18	SLTA/ Sederajat	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	081368424413	amnahauliaramadhani8@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6
31	Meidea G. Napitupulu parasifa nawari	20	SLTA/ Sederajat	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	6289514957040	jessicameidea@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6
32	jianida Farras	23	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	6293119471920	jl.kerio senen. ds. tanjung menang	6	6	6	6	6	6	6
33	Athiya Allya Syahfira	18	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	6289607547422	fsthiya21@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6
34	Putri	19	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	6285369245860	Allyasyahfira03@gmail.com perum pns pemkot blok k 7 rt 28 kel gandus kec gandus	6	6	6	5	6	6	6
35	Herman	41	S1	Laki-laki	TNI	085268470406		6	6	6	6	6	6	6
36	Dela Afifah	18	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	6282176711709	delazefanya@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6
37	Zahra Tasya Aqilah Nur	21	SLTA/ Sederajat	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	082175222446	afifah.zahra2003@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6
38	Fadia Diva Shaqilla	23	S1	Perempuan	Wirausaha	6282175630502	tasyaqil43@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6
39	Putri P Ester lamria	21	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	6288287067968	Komp.Kenten Gardena 1 blok d18	6	6	6	6	6	6	6
40	sirait	22	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	081263494712	esterlamriasirait@gmail.com	6	6	6	6	6	6	6



41	Fitri Julianti Rahma	19	SLTA/ Sederajat	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	083809394074		6	6	6	6	6	6	6	6
42	Oktariani Rachel Avelia	18	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	081246222748	rahmaoktrn@gmail.com	6	5	6	6	5	6	6	6
43	Sihaloho	20	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	0895620720934	rachelavelia65@gmail.com	5	5	5	5	5	5	5	5



Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang telah mengisi aplikasi [https://survei.djmt.id/dilmil\\_palembang](https://survei.djmt.id/dilmil_palembang). Saran-saran perbaikan Pengadilan antara lain, sebagai berikut :

- 1 di pertahankan dan tingkatkan pelayanan.
- 2 Terus lakukan perubahan utk pelayanan yg baik terhadap prajurit
- 3 semoga pengadilan militer 1-04 tetap jaya selalu makin kompak dalam menyelesaikan masalah yang ada.
- 4 Dilmil palembang luar biasaaa
- 5 -serius dalam menegakkan keadilan tanpa pandang status tidak terbatas ruang dan waktu
- 6 semua fasilitas telah terpenuhi dan tercukupi
- 7 semua fasilitas telah terpenuhi dan mencukupi
- 8 -saran saya di ruang baca di tambahkan lagi buku-bukunya tidak hanya seputar buku hukum saja supaya saat menunggu di ruang tunggu atau menunggu di mulainya persidangan atau lainnya bisa sedikit menambah ilmu atau menghilangkan stress dari permasalahan yang ada
- 9 sudah bagus dan keren, tetap lestarikan budaya anti korupsi -Bersama Kito Pacak
- 10 Hanya satu kata is the best
- 11 Diharapkan terus memberikan pelayanan yang terbaik dan terpecaya
- 12 Pelayanan yang diberikan oleh pengadilan militer 1-04 Palembang sudah bagus, diharapkan kedepannya dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi.
- 13 Luar biasa sangat baik
- 14
- 15 --
- 16 Tetap pertahankan dan sukses selalu
- 17 semua pelayanan sudah sangat baik dan responsif



$$\begin{aligned}\text{Nilai SPKP} &= (\text{Total Jumlah Bintang} / (\text{Jumlah Responden} \times 4)) \times 4 \\ &= (2035 / (43 \times 4)) \times 4 \\ &= (2035 / 2064) \times 4 \\ &= \mathbf{3,94}\end{aligned}$$

$$\text{Persentase SPKP} = (\text{Nilai SPKP} / 4) \times 100 \% = \mathbf{99,59\%}$$



## BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei ini, disimpulkan bahwa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Militer I-04 Palembang sebesar 3,99 atau 99,95% dimana berada pada kategori A dengan mutu kinerja pelayanan adalah "SANGAT BAIK". Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup pada Pengadilan Militer I-04 Palembang sebagai berikut :

1. Nilai rata-rata dari skor bintang adalah 5,87 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan melalui media elektronik maupun non elektronik
2. Nilai rata-rata dari skor bintang adalah 5,98 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap Kesesuaian antara persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan
3. Nilai rata-rata dari skor bintang adalah 6,00 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kemudahan dan kejelasan prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan
4. Nilai rata-rata dari skor bintang adalah 6,00 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kesesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan yang diterima dengan yang ditetapkan unit layanan
5. Nilai rata-rata dari skor bintang adalah 6,00 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap Kesesuaian antara tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan dengan tarif/biaya yang ditetapkan



6. Nilai rata-rata dari skor bintang adalah 6,00 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya
7. Nilai rata-rata dari skor bintang adalah 6,00 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kemampuan dan sikap dari petugas pelayanan yang baik dalam merespon keperluan penerima layanan
8. Nilai rata-rata dari skor bintang adalah 6,00 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kemudahan akses layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan

## **B. Rekomendasi**

1. Melakukan kegiatan briefing secara berkala oleh Hakim Pengawas Bidang Kinerja Pelayanan Publik, Sekretaris dan Panitera untuk memastikan setiap petugas PTSP memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
2. Menambahkan banner Kantin Mandiri (Gratis).
3. Berkoordinasi dengan Oditur Militer dan Penasihat Hukum secara berkala.