



# INFORMASI PUBLIK

## SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TRIWULAN I TAHUN 2026

### NILAI SPKP

**96,23**

### NAMA LAYANAN : UMUM

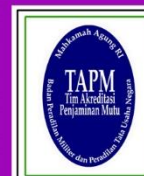
#### RESPONDEN

Jumlah	142 orang
Jenis Kelamin	L = 77 / P = 65 Orang
Pendidikan	SD = 1 Orang
	SMP = 0 Orang
	SMA = 52 Orang
	S1 = 59 Orang
	S2 = 11 Orang
	Lainnya = 5 Orang

PERIODE SURVEY = Januari 2026 S/D Maret 2026

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

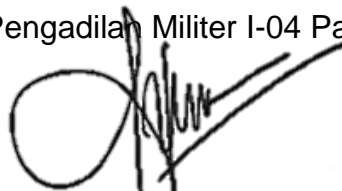
Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melaksanakan perbaikan pelayanan. Pengadilan Militer I-04 Palembang sebagai lembaga pelayanan publik juga harus terus melakukan perbaikan 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, 6 April 2026

Plt Kepala Pengadilan Militer I-04 Palembang



Sudiyo S.H., M.H.  
Letkol Chk NRP 2920066651169



---

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I KUESIONER SURVEI .....	1
BAB II METODOLOGI SURVEI .....	6
A.    Kriteria Responden .....	7
B.    Metode Pencacahan .....	7
C.    Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	7
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	9
A.    Analisis Hasil Survei.....	9
B.    Tindak Lanjut Hasil Survei.....	25
BAB IV DATA SURVEI .....	26
A.    Data Responden .....	26
B.    Data Dukung Lainnya.....	30
C.    Hasil Survei Kualitatif .....	31
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	39
A.    Kesimpulan .....	39
B.    Rekomendasi .....	40



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kategori Mutu Pelayanan.....	8
Tabel 3. 1 Nilai Rata-rata SPKP .....	9
Tabel 3. 2 Informasi Pelayanan pada Unit .....	9
Tabel 3. 3 Persyaratan pelayanan.....	12
Tabel 3. 4 Prosedur/Alur pelayanan .....	14
Tabel 3. 5 Jangka waktu penyelesaian pelayanan.....	15
Tabel 3. 6 Tarif/Biaya Pelayanan.....	16
Tabel 3. 7 Sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online .....	18
Tabel 3. 8 Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.....	19
Tabel 3. 9 Layanan konsultasi dan pengaduan .....	22
Tabel 4. 1 Usia Responden .....	26
Tabel 4. 2 Pekerjaan Responden .....	27
Tabel 4. 3 Pendidikan Responden.....	28
Tabel 4. 4 Jenis Layanan Yang Diterima Responden .....	29
Tabel 4. 5 Data Responden Survei SPKP .....	31



## DAFTAR GAMBAR

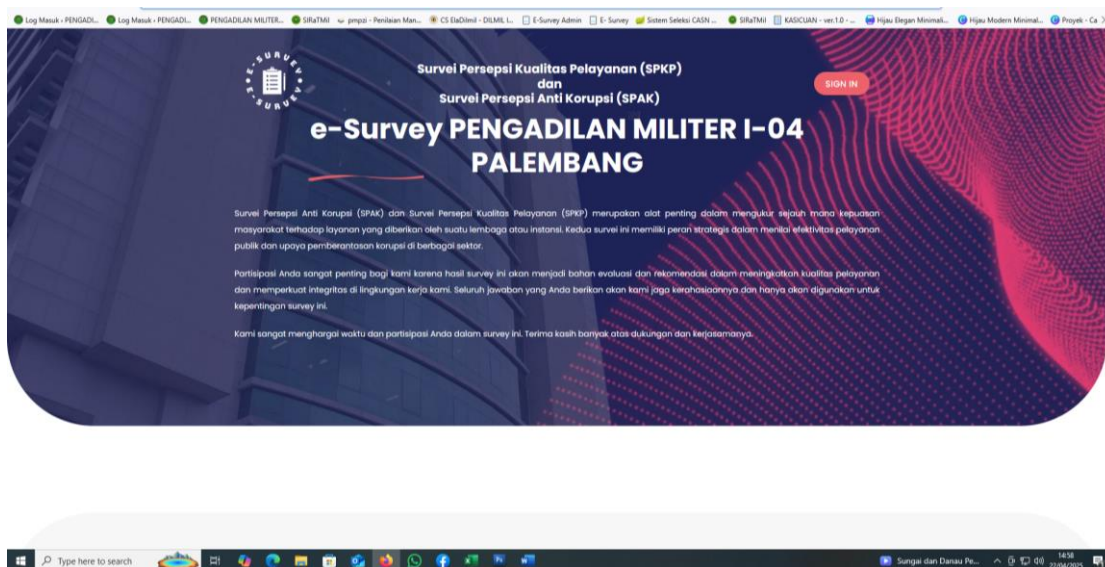
Gambar 1. 1 Form Data Responden SPKP.....	1
Gambar 1. 2 Form Kuesioner SPKP .....	6
Gambar 3. 1 Nilai Rata-rata per Pertanyaan.....	10
Gambar 3. 2 Diagram Informasi Pelayanan pada Unit .....	10
Gambar 3. 3 Diagram Persyaratan pelayanan .....	12
Gambar 3. 4 Diagram Prosedur/Alur pelayanan.....	13
Gambar 3. 5 Diagram Jangka waktu penyelesaian pelayanan.....	15
Gambar 3. 6 Diagram Tarif/Biaya Pelayanan.....	16
Gambar 3. 7 Diagram Sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online.....	17
Gambar 3. 8 Diagram Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.....	19
Gambar 3. 9 Diagram Layanan konsultasi dan pengaduan.....	19
Gambar 3. 10 Sosialisasi SPKP kepada Para Penerima Layanan .....	30
Gambar 3. 11 Screenshoot contoh responden yang telah mengisi .....	23
Gambar 4. 1 Usia Responden.....	26
Gambar 4. 2 Pekerjaan Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 3 Pendidikan Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 4 Jenis Layanan Yang Diterima Responden.....	29



## 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 9 (sembilan) pernyataan terkait pelayanan yang diterima oleh responden sebagai berikut :



1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
  - a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai

**Info :** Pertanyaan 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.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
  - a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai

**Info :** Pertanyaan 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.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
  - a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai

**Info :** Pertanyaan 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.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
  - a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai



**Info** : Pertanyaan 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.

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
  - a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai

**Info** : Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah produk/jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang diinformasikan.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
  - a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai

**Info** : Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring.

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
  - a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai

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



8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
- Sangat Sesuai
  - Sesuai
  - Kurang Sesuai
  - Tidak Sesuai

**Info** Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah kualitas sarana dan prasarana pelayanan, baik secara langsung maupun daring telah sesuai dengan standar dan harapan dari pengguna layanan.

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
- Sangat Sesuai
  - Sesuai
  - Kurang Sesuai
  - Tidak Sesuai

**Info** Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat kualitas penanganan konsultasi dan pengaduan yang 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.

#### [Survei Kepuasan Masyarakat]

\* 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

[Informasi Lebih Lanjut](#)

- A. Sangat sesuai       B. Sesuai       C. Kurang sesuai       D. Tidak sesuai

\* 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

[Informasi Lebih Lanjut](#)

- A. Sangat sesuai       B. Sesuai       C. Kurang sesuai       D. Tidak sesuai

\* 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

[Informasi Lebih Lanjut](#)

- A. Sangat sesuai       B. Sesuai       C. Kurang sesuai       D. Tidak sesuai

\* 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

[Informasi Lebih Lanjut](#)

- A. Sangat sesuai       B. Sesuai       C. Kurang sesuai       D. Tidak sesuai



*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.

#### 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).

#### 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 9 (sembilan) item pertanyaan dan 4 (empat) option jawaban.



Adapun pensekorannya 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 Sesuai
2	1,76 – 2,50	65,00% – 76,60%	C	Kurang Sesuai
3	2,51 – 3,25	76,61% – 88,30%	B	Sesuai
4	3,26 – 4,00	88,31% – 100,00%	A	Sangat Sesuai

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 :

Nilai SPKP = (Total Jumlah Bintang / (Jumlah Responden x 9) =

Persentase SPKP = (Nilai SPKP / 4) x 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 2026 s.d. Maret 2026, adapun nilai SPKP yang didapatkan yaitu 3.85 dari skala 4 atau 96,23% yang masuk dalam kualitas pelayanan sangat baik.

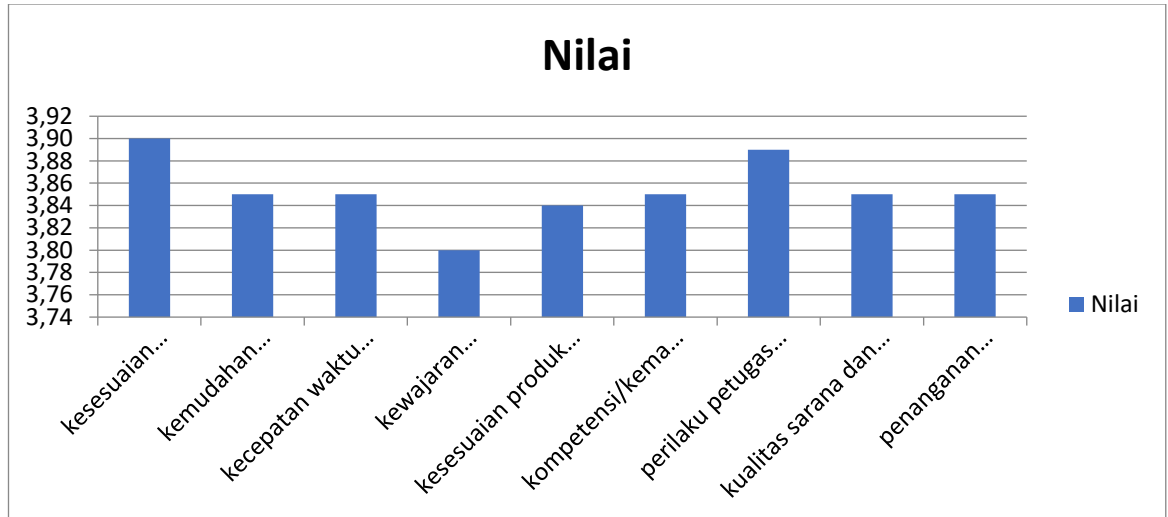
Berikut hasil perhitungan nilai SPKP Pengadilan Militer I-04 Palembang :

*Tabel 3. 1 Nilai Rata-rata SPKP*

No.	Pernyataan	Rata-rata Nilai	Skala
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,90	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	3,85	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	3,85	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	3,80	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3,84	4
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	3,85	4
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	3,89	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	3,85	4



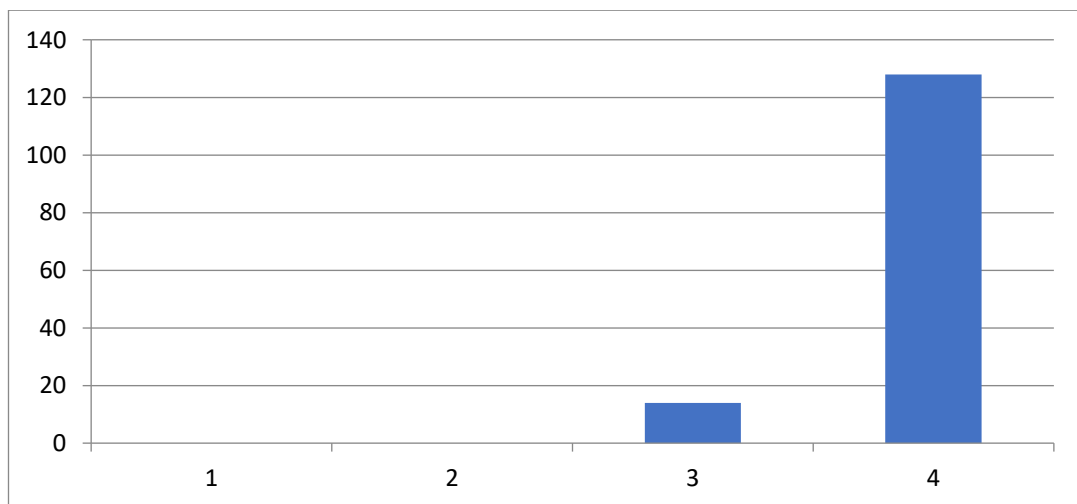
No.	Pernyataan	Rata-rata Nilai	Skala
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,85	4



Gambar 3. 1 Nilai Rata-rata per Pertanyaan

**1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.**

**Info** : Pertanyaan 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. 2 Diagram kesesuaian Pelayanan pada Unit

Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
<b>Tidak Sesuai</b>	0	0.0
<b>Kurang Sesuai</b>	0	0.0
<b>Sesuai</b>	14	9,86
<b>Sangat Sesuai</b>	128	90,14
<b>Jumlah</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

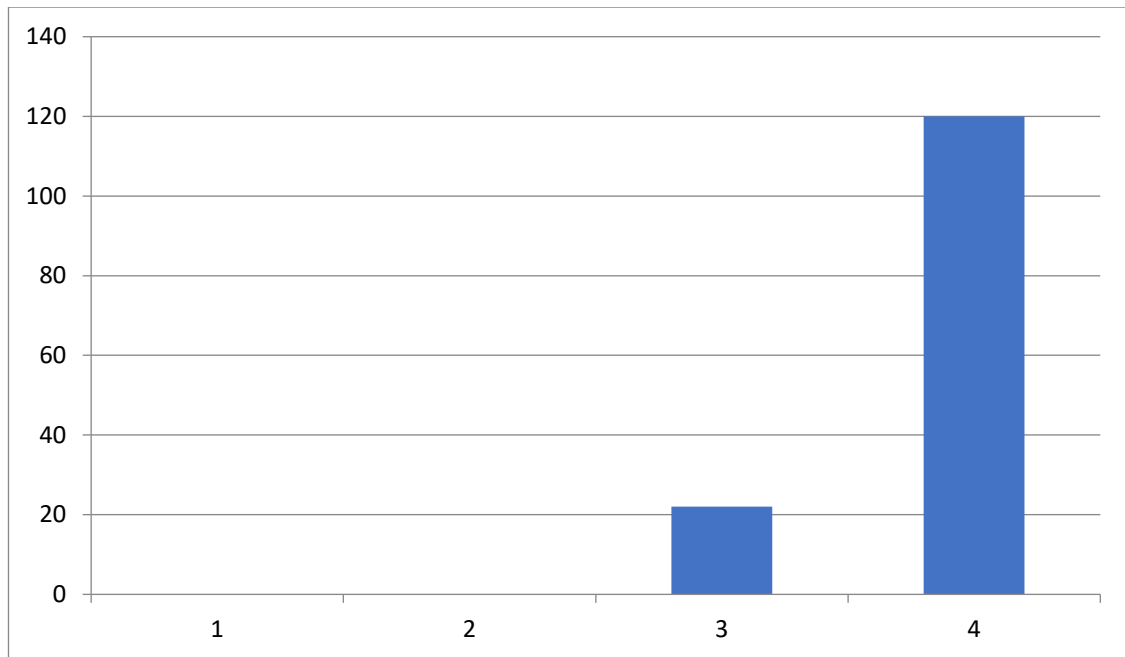
Tabel 3. 2 Tabel kesesuaian Pelayanan pada Unit

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor skala 4 pada pernyataan "Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa sistem informasi pelayanan yang disediakan oleh Pengadilan Militer I-04 Palembang dinilai baik, sesuai dengan persyaratan dan jenis pelayanan oleh pengguna layanan. Terdapat juga 14 responden (9,86%) memberikan skor skala 3, dan sebanyak 128 responden (90,14%) memberikan skor pada skala 4.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor skala adalah 3,90 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

## 2. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

**Info** : Pertanyaan 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. 3 Diagram Kemudahan pelayanan

Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
<b>Tidak Sesuai</b>	0	0.0
<b>Kurang Sesuai</b>	0	0,0
<b>Sesuai</b>	22	15,50
<b>Sangat Sesuai</b>	120	84,50
<b>Jumlah</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

Tabel 3. 2 Kemudahan pelayanan

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor skala 4 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. Terdapat juga 22 responden (15,50%) memberikan skor

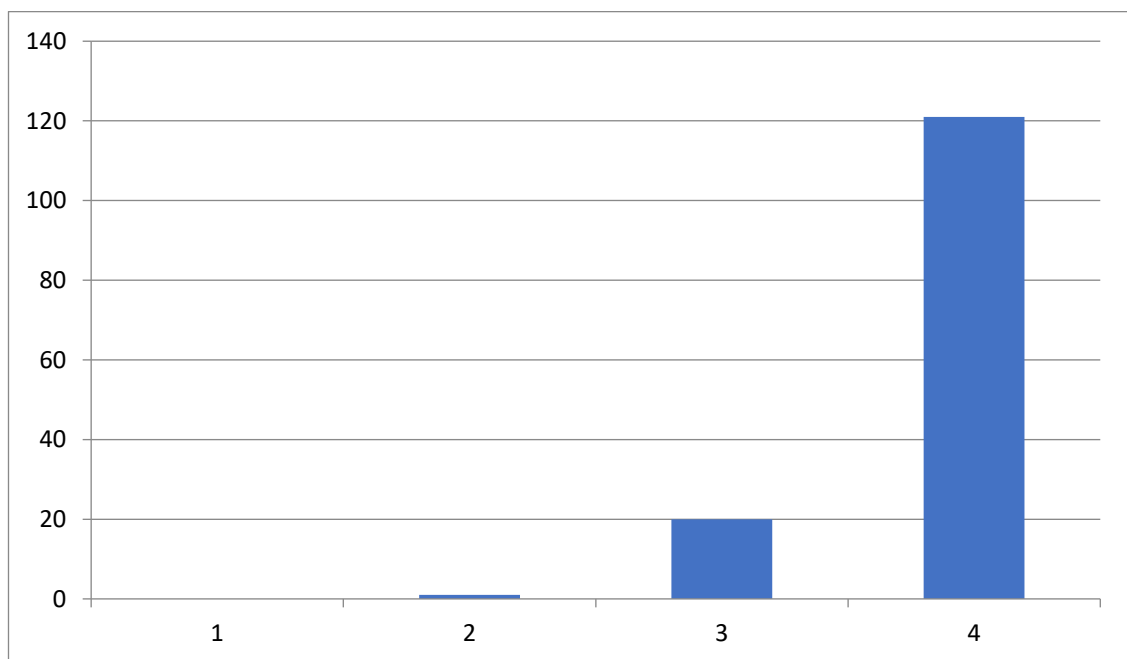


skala 3 dan sebanyak 120 responden (84,50%) memberikan skor pada skala 4.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor skala adalah 3,85 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

### 3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

**Info :** Pertanyaan 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. 4 Diagram Kecepatan Alur pelayanan

Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
<b>Tidak Sesuai</b>	0	0.0
<b>Kurang Sesuai</b>	1	0.71
<b>Sesuai</b>	20	14,08
<b>Sangat Sesuai</b>	121	85,21



<b>Jumlah</b>	<b>142</b>	<b>100</b>
---------------	------------	------------

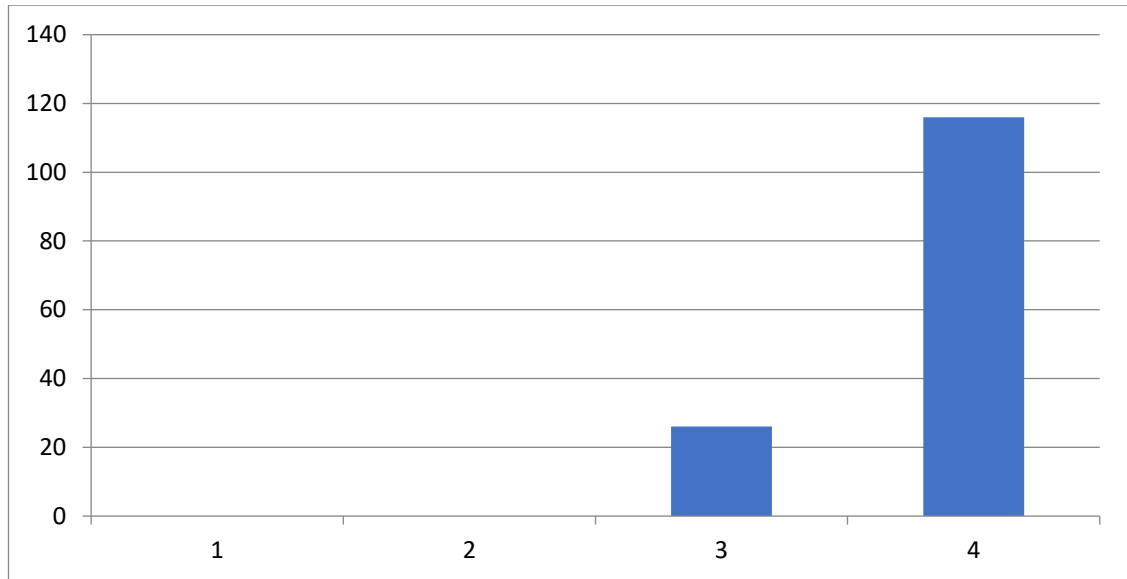
*Tabel 3. 3 Kecepatan Alur pelayanan*

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor skala 4 pada pernyataan "kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa kecepatan waktu dalam memberikan layanan yang disediakan oleh Pengadilan Militer I-04 Palembang dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan kecepatan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Terdapat juga 1 responden (0,71%) memberikan skor skala 2, 20 responden (14,08 %) memberikan skor skala 3 dan sebanyak 121 responden (85,21%) memberikan skor pada skala 4.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor skala adalah 3,85 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kecepatan pelayanan di unit ini.

#### **4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**

**Info** : Pertanyaan 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. 5 Diagram biaya/tarif pelayanan

Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
<b>Tidak Sesuai</b>	0	0.0
<b>Kurang Sesuai</b>	0	0.0
<b>Sesuai</b>	26	18,30
<b>Sangat Sesuai</b>	116	81,70
<b>Jumlah</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

Tabel 3. 4 Biaya/tarif pelayanan

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor skala 4 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

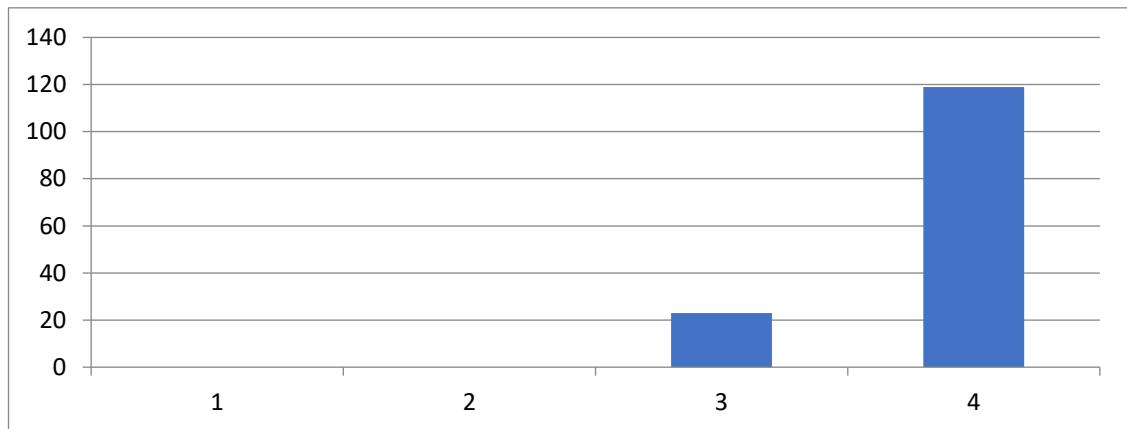


diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran. Terdapat juga 26 responden (18,30%) memberikan skor skala 3, dan sebanyak 116 responden (81,70%) memberikan skor pada skala 4.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor skala adalah 3,80 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap tarif/biaya yang ditetapkan.

### 5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

**Info** : Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah produk/jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang diinformasikan.



Gambar 3. 6 Kesesuaian produk Pelayanan

Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
<b>Tidak Sesuai</b>	0	0.0
<b>Kurang Sesuai</b>	0	0.0
<b>Sesuai</b>	23	16,19
<b>Sangat Sesuai</b>	119	83.81
<b>Jumlah</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

Tabel 3. 5 Kesesuaian produk Pelayanan

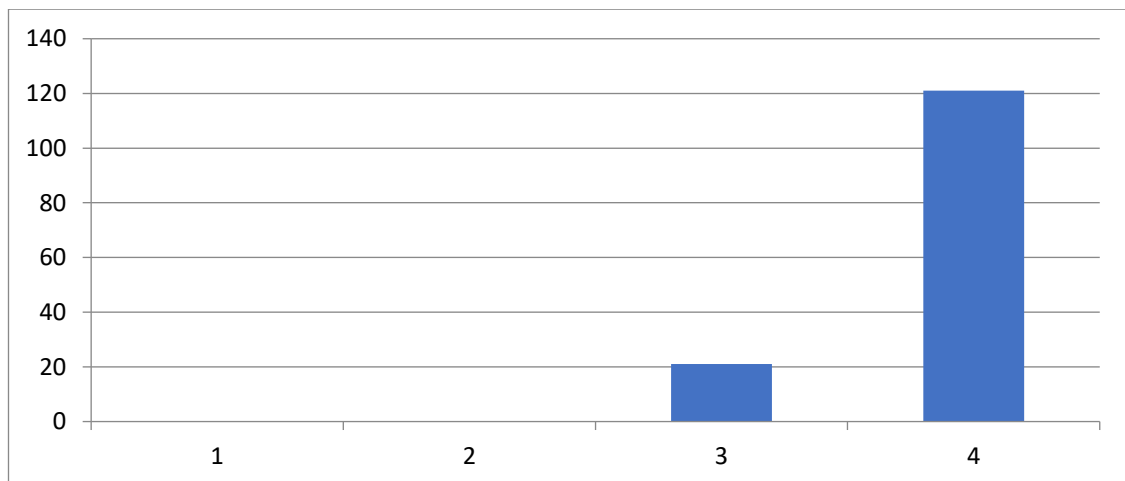


Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor skala 4 pada pernyataan "Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa informasi biaya pelayanan yang disediakan oleh Pengadilan Militer I-04 Palembang dapat dipahami dengan jelas dan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Terdapat juga 23 responden (16,19%) memberikan skor skala 3, dan sebanyak 119 responden (83,81%) memberikan skor pada skala 4.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor skala adalah 3,84 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

#### 6. kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

**Info :** Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring



Gambar 3. 7 Kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan



Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
<b>Tidak Sesuai</b>	0	0.0
<b>Kurang Sesuai</b>	0	0.0
<b>Sesuai</b>	21	14,78
<b>Sangat Sesuai</b>	121	85,22
<b>Jumlah</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

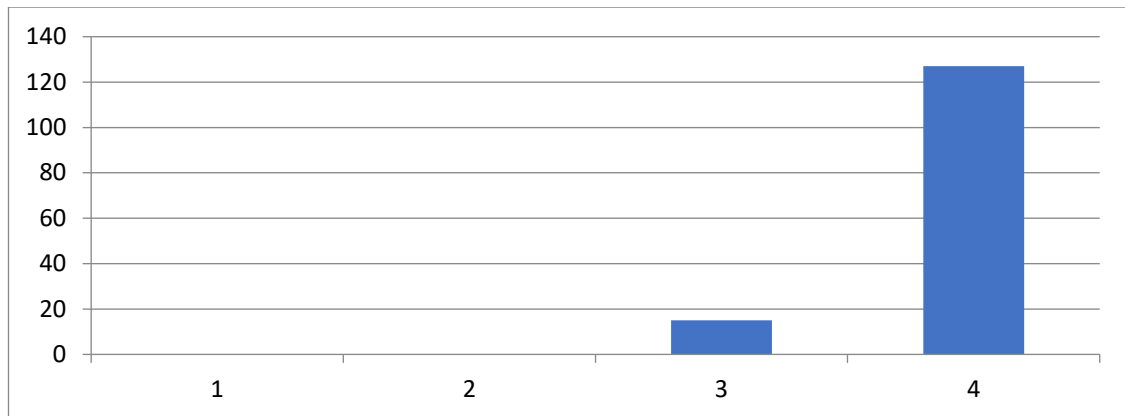
Tabel 3. 6 Kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar memberikan skor skala 4 pada pernyataan " Kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa informasi biaya pelayanan yang disediakan oleh Pengadilan Militer I-04 Palembang dapat dipahami dengan jelas dan Kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Terdapat juga 21 responden (14,78%) memberikan skor skala 3, dan sebanyak 121 responden (85,22%) memberikan skor pada skala 4.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor skala adalah 3,85 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

## **7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.**

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, serta petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll).



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

Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
<b>Tidak Sesuai</b>	0	0.0
<b>Kurang Sesuai</b>	0	0.0
<b>Sesuai</b>	15	10,56
<b>Sangat Sesuai</b>	127	89,46
<b>Jumlah</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

*Tabel 3. 7 Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat*

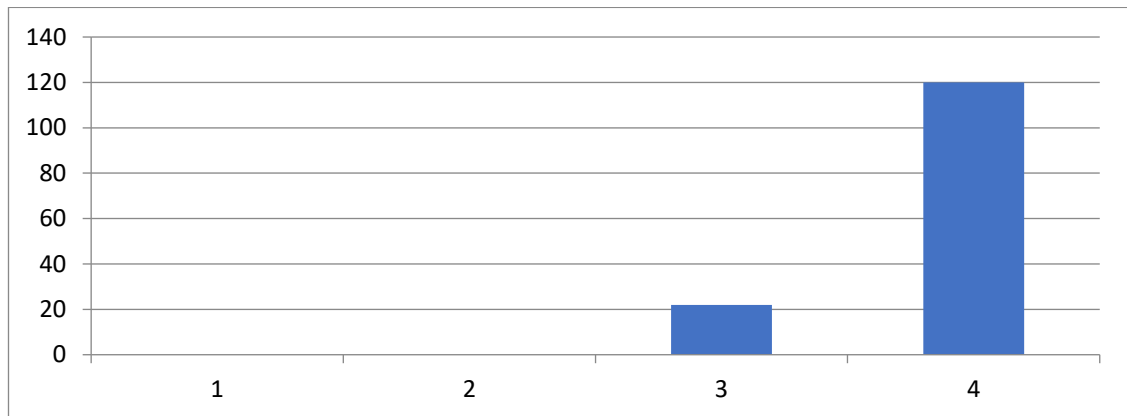
Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan skala 4 pada pernyataan "Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa petugas pelayanan Pengadilan 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). Terdapat juga 15 responden (10,56%) memberikan skor skala 3, dan sebanyak 127 responden (89,46%) memberikan skor pada skala 4.



Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor skala adalah 3,89 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kemampuan dan sikap dari petugas pelayanan yang baik dalam merespon keperluan penerima layanan.

### 8. Kualitas sarana dan prasarana.

**Info** Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah kualitas sarana dan prasarana pelayanan, baik secara langsung maupun daring telah sesuai dengan standar dan harapan dari pengguna layanan.



Gambar 3. 9 Diagram kualitas sarana dan prasarana

Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
<b>Tidak Sesuai</b>	0	0.0
<b>Kurang Sesuai</b>	0	0.0
<b>Sesuai</b>	22	15,49
<b>Sangat Sesuai</b>	120	84,51
<b>Jumlah</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

Tabel 3. 8 Kualitas sarana dan prasarana

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan skala 4 pada pernyataan "Kualitas sarana dan prasarana". Hal ini menunjukkan responden sangat setuju sekali bahwa petugas pelayanan

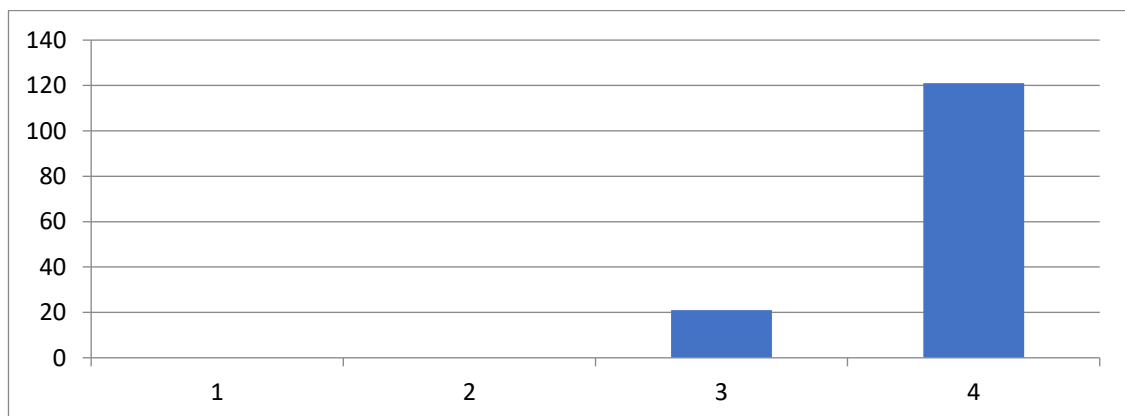


Pengadilan Militer I-04 Palembang sudah mampu memberikan kualitas sarana dan prasarana. Terdapat juga 22 responden (15,49%) memberikan skor skala 3, dan sebanyak 120 responden (84,51%) memberikan skor pada skala 4.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor skala adalah 3,85 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kualitas sarana dan prasarana penerima layanan.

### 9. 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



Gambar 3. 10 Diagram layanan pengaduan yang mudah diakses

Nomor Bintang	Jawaban Responden	Persentase (%)
<b>Tidak Sesuai</b>	0	0.0



<b>Kurang Sesuai</b>	0	0.0
<b>Sesuai</b>	21	14,78
<b>Sangat Sesuai</b>	121	85,22
<b>Jumlah</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

*Tabel 3. 9 Layanan pengaduan yang mudah diakses*

Dari data survei di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan skor skala 4 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. Terdapat juga 21 responden (14,78%) memberikan skor skala 3, dan sebanyak 121 responden (85,22%) memberikan skor pada skala 4.

Dalam hal ini, nilai rata-rata dari skor skala adalah 3,85 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, sebagian besar sudah sangat puas atas pelayanan yang telah diberikan dan memberikan support dan dukungan untuk mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

Berikut adalah saran, support dan dukungan dari para responden :



**Data Evaluasi & Catatan**  
**Triwulan 1**  
**Tahun 2026**

Periode Triwulan:

Tahun:

**Tampilkan Data**

**Daftar List Catatan**

Show 10 entries

Search:

#	Nama	layanan	Catatan
1	Aur Romdona	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Trmksh pelayanan nya
2	Bagus S	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Trmksh
3	Suparno	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Mantap
4	M.Hari	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Mantap

11	PSD.Putra Sinurat	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
12	revaldo	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
13	Manda putra	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tetap semangat
14	edy irawan	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tetap semangat
15	Antoni jaya	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tetap semangat
16	windi estonia	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sudah sangat baik.
17	windi estonia	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sudah sangat baik.
18	windi estonia	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sudah sangat baik.
19	allya latifa	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-tidak ada
20	dendi	2. Standar Pelayanan DILMIL	-baik bagus
21	nurhidayat	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
22	vindo montana	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
23	m. rizal fadil	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tetap semangat.

24	irilan hasibuan	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tetap semangat
25	Indrawan	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
26	Amang utoyo	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
27	anda fram utama	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
28	Antoni jaya	2. Standar Pelayanan DILMIL	-sangat bagus
29	eisa fatwa widiatama	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
30	revaldo	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
31	dani	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sangat baik
32	ismiardi febrin	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sangat baik, semoga menjadi lebih baik
33	pandu ikhsan pratama, S.H.	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sangat baik, semoga menjadi lebih baik
34	bayu wibowo	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sangat baik, semoga menjadi lebih baik
35	bayu wibowo	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sangat baik, semoga menjadi lebih baik

36	Permata Sari	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Coba saja lebih banyak pohon yang rindang agar lebih sejuk
37	Joshua Mokabe	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Semua pelayannya memang paling baik
38	Sarjito	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-maju terus pengadilan militer Palembang
39	Herwani	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Pelayanan sudah sangat baik, trima kasih atas pelayanannya.
40	Obbie	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-sekoga Dilmil Palembang pelayanan OK.
41	Aisyah Nur Sabila	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Para pegawainya ramah dan baik
42	Oanita Najiah	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Trima kasih atas bantuannya, kami sangat terbantu atas pelayanan yg diberikan atas permohonan bantuan
43	Allya Latifa	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tempatnya nyaman dan ramah
44	Try Rakhmad Chakra	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Trima kasih atas pelayanannya kami diterima dengan baik, untuk melakukan observasi dan penelitian
45	Rizki amanda syapitri	2. Standar Pelayanan DILMIL	-sangat baik
46	Dr.Angeline Cynthia KW	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Bagus
47	lufawati	2. Standar Pelayanan DILMIL	pelayanan sangat baik di lingkungan pengadilan Militer 1-04 Palembang

P



49	Susanti	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-semua baik dan sangat sesuai, terimakasih
50	Widiawati	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-lebih terintegrasi semakin sukses
51	Joni	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Pengadilannya bersih dan nyaman
52	Reyhan Farabi	2. Standar Pelayanan DILMIL	
53	Jeims Hiskia Karo Sekali	2. Standar Pelayanan DILMIL	
54	Tommy Adhitia	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	pelayanan pengadilan Militer sangat Excellent Service dan mengutamakan kualitas. The best pokoknya
55	Heroz Sharma	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-semua sudah sangat sesuai sekali
56	M Suhardianto SE	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-semoga kedepannya dapat ditingkatkan lagi sehingga akan lebih baik lagi dalam pelaksanaan tugasnya...
57	Joko Susanto	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Semoga kedepannya Dilmil I-04 Palembang memberikan Pelayanan Prima kepada para pencari Keadilan da
58	Gita Destaria	2. Standar Pelayanan DILMIL	-lebih ditingkatkan lagi profesionalisme
59	Sigit	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-do the best
60	Agus	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Pertahankan.
61	Muhammad Irfan	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Saya sangat puas dengan pelayanan Dilmil. Semoga seperti ini terus. Aamin
62	affah zahra	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Saran perbanyak makanan di kantin kejujuran, biar bisa jajan dan tidak ada kritik, karena dilmil I-04 Palemb.
63	David Satria Kurniawan	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Mantab, pertahankan dan tingkatkan pelayanannya
64	Winti	2. Standar Pelayanan DILMIL	-semoga kedepannya pelayanan pengadilan militer semakin baik dan selalu memberikan kepuasan untuk s
65	Romaliah 01	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-Tetap semangat menjalani tugas
66	Putri Kheisah Aqillah	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sukses Selalu untuk Pengadilan Militer I-04 Palembang, the best
67	Andini Rahmatillah	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Pelayanan sangat memuaskan berjalan dengan cepat dan jelas, petugas profesional dan ramah. Terima kas
68	rio irawan	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	pelayanan sangat baik dipertahankan terus baik
69	Dimas Yudha Pratama	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-TETAP SEMANGAT
70	Tri Susilo sh	2. Standar Pelayanan DILMIL	-terus melakukan perubahan utk pelayanan yg prima
71	Dika Permadi, S.H.	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Semoga pelayanannya semakin bagus dan selalu di tingkatkan.
72	Sisi	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	- cukup baik
73	Merty Irawaty	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-Tingkatkan pelayanan dan kualitas yang sudah sangat sesuai menjadi luar biasa. Jika ada pengaduan dari
74	M.Suhendra	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Selalu terdepan untuk kasus korupsi
75	Selpi dwi ariyani	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	semoga pelayanannya semakin baik.
76	Yosi Anggraini	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-Tingkatkan pelayanan dan permudahkan prosedur administrasi agar masyarakat tidak terhambat dan tidak
77	Fitri julianti	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Semakin maju dilmil I-04 Palembang dan sukses selalu
78	Hapsari Indrawati	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-Tingkatkan pelayanan berdasar etika baik profesional
79	Dea Iswanda	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-sangat baik
80	Abdullah ajs	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tingkatkan lagi apa yang perlu di tingkatkan dan tetap semangat dalam menjalankan tugas dan jangan lup



## **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 :

Dikarenakan hasil survei sudah sangat baik maka tindak lanjutnya 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.

## BAB IV DATA SURVEI

### A. Data Responden

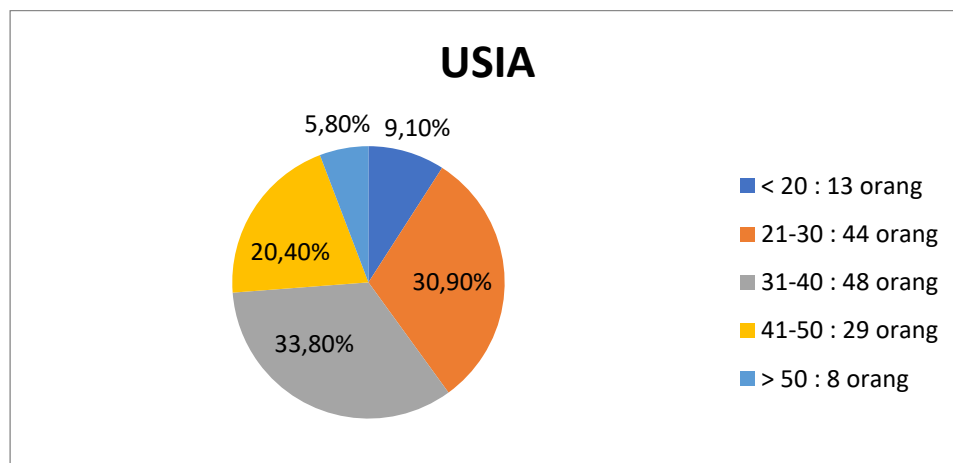
Berikut ini data Responden berdasarkan Usia, Pekerjaan, Pendidikan dan Jenis Layanan Yang Diterima oleh Responden, yaitu :

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

*Tabel 4. 1 Usia Responden*

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Dibawah 20 Tahun	13	9,1
2.	21 – 30 Tahun	44	30,9
3.	31 – 40 Tahun	48	33,8
4.	41 – 50 Tahun	29	20,4
5.	Diatas 50 Tahun	8	5,8
<b>Jumlah</b>		142	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berusia 31 – 40 tahun sebanyak 48 orang 33,8%. Maka, persentase profil responden berdasarkan usia dapat disajikan melalui diagram berikut :



*Gambar 4. 1 Usia Responden*

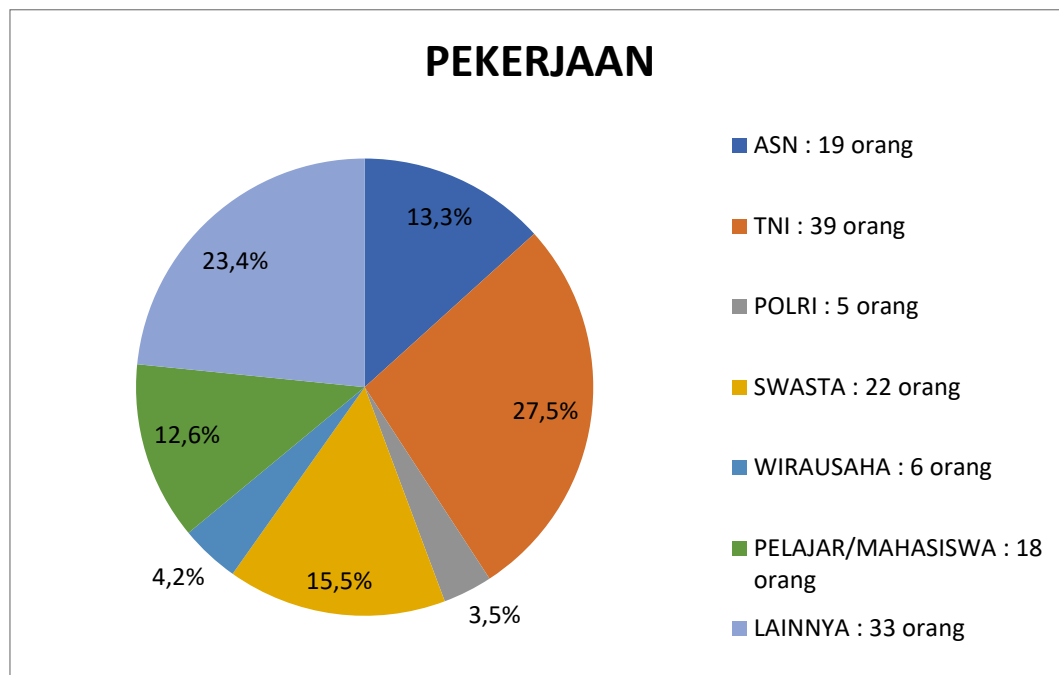


2. Responden menurut karakteristik pekerjaan, ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 4. 2 Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Total	Persentase (%)
1	ASN	19	13,3
2	TNI	39	27,5
3	Polri	5	3,5
4	Swasta	22	15,5
5	Wirausaha	6	4,2
6	Pelajar/Mahasiswa	18	12,6
7	Lainnya	33	23,4
<b>Jumlah</b>		142	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini memiliki pekerjaan utama TNI sebanyak 39 orang (27,5%). Maka, persentase profil responden berdasarkan pekerjaan dapat disajikan melalui diagram berikut :



Gambar 4. 2 Pekerjaan Responden

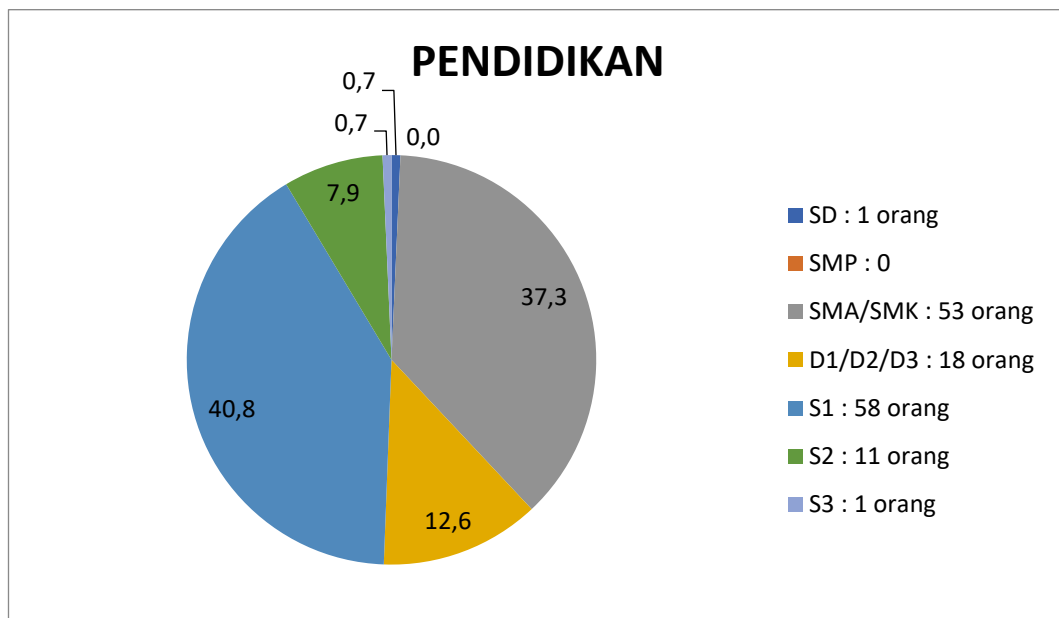


3. Responden menurut karakteristik pendidikan terakhir, ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 4. 3 Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Total	Persentase (%)
1.	SD	1	0,7
2.	SMP	0	0,0
3.	SMA/SMK	53	37,3
4.	D1/D2/D3	18	12,6
5.	S1	58	40,8
6.	S2	11	7,9
7.	S3	1	0,7
<b>Jumlah</b>		<b>142</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survei ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 58 (lima puluh delapan) orang atau sebesar 40,8%. Maka, persentase profil responden berdasarkan Pendidikan terakhir dapat disajikan melalui diagram berikut :



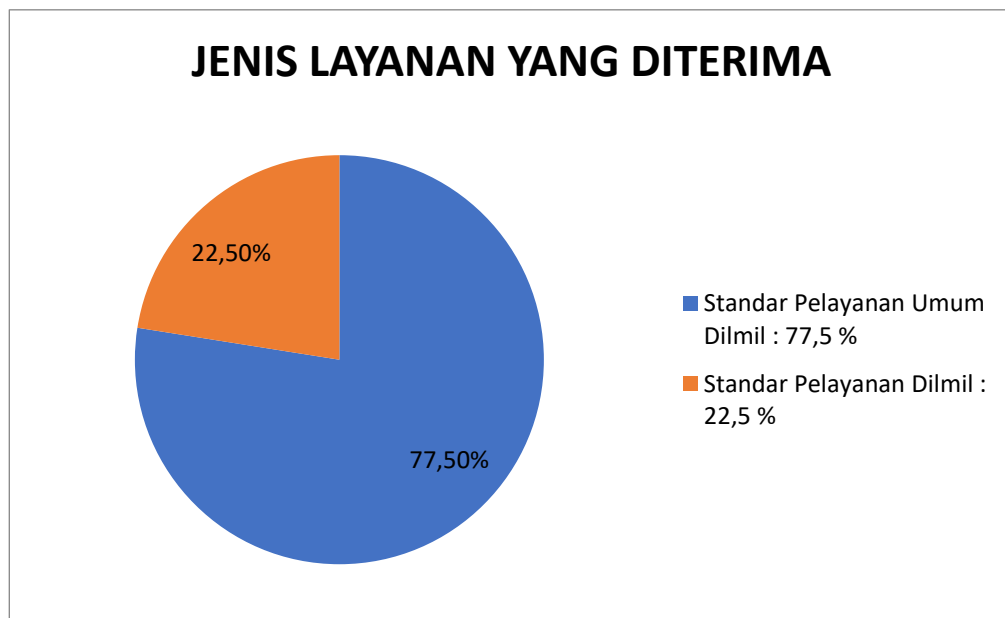
Gambar 4. 3 Pendidikan Responden

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	62	77,5
2.	Standar Pelayanan Dilmil	18	22,5
<b>Jumlah</b>		80	100,00

Berdasarkan tabel Jenis Layanan Yang Diterima dari 142 responden hanya 80 responden yang mengisi data jenis layanan yang diterima. Mayoritas responden pada survei ini menerima Layanan pada Standar Layanan Umum Dilmil sebanyak 62 (enam puluh dua) orang atau sebesar 77,5%. Maka, persentase profil responden berdasarkan jenis layanan yang diterima 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. 11 Sosialisasi SPKP kepada Para Penerima Layanan



C. Hasil Survei Kualitatif

E-Survey Admin						Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NO HP	Email								
1 Aur Romdona	44	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	089533095911	romdona@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
2 Bagus S	48	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	081227999387	Bagus@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
3 Suparno	39	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	089641438274	suparno@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
4 M.Hari	39	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	089640206314	hari@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
5 Asbeni	36	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	089637744595	hari@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
6 dendi	50	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	082176481799		4	4	4	4	4	4	4	4
7 nurhidayat	31	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	081381603915	rusnani.@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
8 wita	37	S2	Perempuan	PNS	085346927606	wita.punisher05@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
9 andri wijaya	30	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	085830038818	andriwijayagaul95@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
10 elsi oktapia	25	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	0895356557885	elsioctavia22@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
11 wiwin	43	SLTA/Sederajat	Perempuan	Lainnya	081367272631		4	4	4	4	4	4	4	4
12 Gotlif P	56	SLTA/Sederajat	Laki-laki	PNS	085723832689	gotlif.pasaribu@yahoo.com	4	4	4	4	4	4	4	4
13 marswan	43	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	081272448048	marswanmarswan@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
14 PSD.Putra Sinurat	41	S1	Laki-laki	TNI	081396900413	Kumrem042Gapu	4	4	4	4	4	4	4	4
15 revaldo	26	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	082177483038	Kumrem042Gapu	4	4	4	4	4	4	4	4
16 Manda putra	30	S1	Laki-laki	Swasta	082181378390	mandatawali@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
17 edy irawan	40	S1	Laki-laki	Swasta	082279791990	edyirwn86@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
18 Antoni jaya	32	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	081271576994		4	4	4	4	4	4	4	4
19 windi estonia	37	S1	Laki-laki	POLRI	081380811989	estoniawindi991@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
20 windi estonia	37	S1	Laki-laki	POLRI	081380811989	estoniawindi991@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
21 windi estonia	37	S1	Laki-laki	POLRI	081380811989	estoniawindi991@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
22 allya latifa	19	S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	6282183782505	latifaallyaa@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
23 triyono	48	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	081373784474	gijasaja@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
24 yusuf	26	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	082289946504	yusufivy56@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
25 muhammad hadiwi	25	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	085384744100	muhammadhadiwihadiwi@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
26 dendi	50	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	082176481799	baik	4	4	4	4	4	4	4	4
27 nurhidayat	32	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	081381603915	rusnani.@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
28 vindo montana	32	S2	Laki-laki	TNI	081210210309	montana.vindo@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
29 m. rizal fadil	26	S1	Laki-laki	TNI	082280209647	rizalfadil70gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
30 irian hasibuan	29	SLTA/Sederajat	Perempuan	Lainnya	0895322576545	hasibuanirian3@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
31 Indrawan	45	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	081373792805	indrawanibenk@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
32 Amang utoyo	24	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	081212956928	ambangsutoyo@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
33 anda fram utama	38	SLTA/Sederajat	Laki-laki	POLRI	081369105550		4	4	4	4	4	4	4	4
34 Antoni jaya	32	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	081271576994		3	3	3	3	3	3	3	3
35 eisa fatwa widiatama	39	Diploma 3	Laki-laki	TNI	088286011949	fatwaeisa@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
36 revaldo	26	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	082177483038	aidolongka247@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
37 dani	30	S1	Laki-laki	Swasta	082299407837	danikrwn0610@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
38 ismiardi febrin	36	Diploma 3	Laki-laki	Wirasaha	08117892325	ismiardi febrin90@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
39 pandu ikhsan pratama, S.H.	31	S1	Laki-laki	PNS	089651005270	Pandu.ikhsanpratama@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
40 bayu wibowo	40	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	082137764184		4	4	4	4	4	4	4	4
41 Yana	31	S1	Perempuan	Lainnya	081584812419		4	4	4	4	4	4	4	4
42 bayu wibowo	40	SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	082137764184		4	4	4	4	4	4	4	4
43 Dani	30	SLTA/Sederajat	Laki-laki	Wirasaha	087868908534		4	4	4	4	4	4	4	4
44 Permata Sari	33	S1	Perempuan	PNS	082282464881	permatandri123@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4
45 eno vio	28	S1	Perempuan	PNS	895374438228	jakabaring	4	4	4	4	4	4	4	4



46	Joshua Mokabe	53 SD	Laki-laki	Buruh	085268487226	joshuamokabe@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	Sarjito	51 SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	085357386047		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	Herwani	54 SLTA/Sederajat	Laki-laki	Swasta	081286155189		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Obbie	47 S1	Laki-laki	TNI	081215457070	Gerbang Emas Banyuasin	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
50	Muhammad Yusuf	26 SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	082289946504	yusufbraven@gmail.com	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
51	Gia	27 Diploma 1	Perempuan	Wirausaha	085609652242	gia89@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Febriadi	44 SLTA/Sederajat	Laki-laki	PNS	085709313828	febriadimil@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Aisyah Nur Sabila	20 S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	6289652576545		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Qanita Najiah	20 S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	081274987728		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	syani aflah	32 S1	Laki-laki	Lainnya	087838466662	syani.bimmers@gmail.com	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
56	Alliya Latifa	20 S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	6282183782505		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	Try Rakhmad Chakra	20 S1	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	081379675077		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Rizki amanda syapitri	20 S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	088269783537		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	Dr.Angeline Cynthia KW	41 S2	Perempuan	Swasta	62881803170782	m4c.kw85@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Ayu Agustini	32 S1	Perempuan	Swasta	082389560839		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	Miranda Olan	47 SLTA/Sederajat	Perempuan	Buruh	620852231592558	saifulmaarif@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	Larasati R	26 Diploma 3	Perempuan	PNS	081275040804		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Ruly kurniawan	43 SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	081377787789	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Mufita	36 Diploma 3	Perempuan	Lainnya	85382058072		4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
65	Valent Sanjaya	20 Diploma 3	Laki-laki	Lainnya	087829036964	Kertapati	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	Wahyudi	42 SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	081368358105		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Permata sari	33 S1	Perempuan	PNS	6282282464881	permatandri123@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Yudi Darmawansyah	40 SLTA/Sederajat	Laki-laki	Swasta	081373791679		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	Desi Purnama Sari	32 SLTA/Sederajat	Perempuan	Lainnya	085266175100	saridesipurnama20@gmail.com	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
70	Susanti	32 SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	081279691900	susantialkha@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Widiawati	42 S2	Perempuan	Lainnya	081377702148	widiridi@gmail.com	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
72	Bilal	30 Diploma 3	Laki-laki	PNS	085921658103		4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
73	Muhammad Arif Wibowo	33 SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	082136090066	wibowo2012106@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Joni	44 S1	Laki-laki	PNS	08117433011	jonijoni4149@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Aisyah Nur Sabila	18 S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	089652576545	aisyahnursabila46@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Komaria	35 Diploma 3	Perempuan	Lainnya	082175231025	ria.brgisland40@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Mona	32 S2	Perempuan	PNS	62805788112300	monaanggreyni@gmail.col	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Juhri	32 SLTA/Sederajat	Laki-laki	Swasta	6282371088355	marikarlina03@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Lia Astriyani	44 S1	Perempuan	PNS	081393490448	astrifaiq@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Teti sauri	19 Diploma 1	Perempuan	Swasta	08384478825	8 ulu lr sadar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Reyhan Farabi	24 S1	Laki-laki	Lainnya	6282268567207	reyhanfarabi4@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Jeims Hiskia Karo Sekali	23 SLTA/Sederajat	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	082182892470	jeimshiskia21@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Tommy Adhitia	26 S1	Laki-laki	Lainnya	6281363094681	adhitia.tommy11@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Heroz Sharma	45 S1	Laki-laki	Wirausaha	082162331678	jl. sepakat gg. salak no.127 Palembang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	M Suhardianto SE	55 S1	Laki-laki	Swasta	6285377087234	suhardiantorais@gmail.com	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
86	Joko Susanto	46 SLTA/Sederajat	Laki-laki	PNS	6281278801980	join.abadi01@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Gita Destaria	42 Diploma 3	Perempuan	Swasta	087877196757	gita.kalia17@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	Sigit	34 S1	Laki-laki	Swasta	085778005532		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Sefta	35 S1	Perempuan	Wirausaha	085377012047	seftaoftari9@gmail.com	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
90	Auliah	22 S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	081991485317	auliahramayani@gmail.com	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3



91 Agus	40 S1	Laki-laki	TNI	081271488417		4	4	4	3	4	4	4	3	4
92 Yusril Eka saputra	27 SLTA/Sederajat	Laki-laki	Buruh	6181286220164	lr.asramah haji	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93 Muhammad Irfan	35 S1	Laki-laki	Swasta	62811726344	irfanbsa01@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94 afifah zahra	22 S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	082175222446	afifah.zahra2003@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95 Anita	27 S2	Perempuan	Lainnya	082182819393		4	4	4	4	4	4	4	4	4
96 Fika	31 SLTA/Sederajat	Perempuan	Lainnya	082335256518	fikalusiana92@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97 David Satria Kurniawan	38 S1	Laki-laki	TNI	081232571207	dedaunan20@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98 Winti	26 Diploma 3	Perempuan	Lainnya	6283159901771	winti7128@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99 Fandri Ernisa Putra	23 Diploma 3	Laki-laki	Lainnya	895602574135	fandriputra49@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100 Prita	40 S1	Perempuan	Lainnya	081265346708	prikatarisa@yahoo.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101 Romailah 01	48 S1	Perempuan	Lainnya	081368667616	romailah010777@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102 May Carolina Sitepu	33 S1	Perempuan	Lainnya	087763113943		3	3	3	3	3	3	3	3	3
103 Sri Iestari	46 SLTA/Sederajat	Perempuan	Lainnya	085383682142	srilestari7968@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104 Putri Kheisah Aqillah	20 Diploma 1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	085709830501	Jl.Kh Azhari 13 Ulu LR. Sehat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105 Dwi Gita	28 S1	Perempuan	Lainnya	085381072560	gitagt2121@gmail.com	4	3	4	3	3	4	4	4	4
106 Arita Putri Ayu	37 S1	Perempuan	PNS	6282375823332	Jl. Mentawai Prabumulih	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107 Risa Umami	29 S1	Perempuan	PNS	6285382716842		4	4	4	4	4	4	4	4	4
108 Rifki	25 SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	082282396172	muhammadgilang@gmail.com	4	4	3	3	3	3	3	3	3
109 wulan sari	26 S1	Perempuan	Swasta	62895416820308	wullansaari@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110 Andini Rahmatillah	22 Diploma 3	Perempuan	Swasta	081273087299	diniigibs@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111 gilang	26 S1	Laki-laki	POLRI	0822378465781	iqbalrodi@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112 rio irawan	38 S3	Laki-laki	PNS	81327968886	rioirawanpribowo19@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113 Dimas Yudha Pratama	26 SLTA/Sederajat	Laki-laki	TNI	085326878885	prtmtydh@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	3
114 Tri Susilo sh	43 S1	Laki-laki	TNI	081399989982	tris82@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115 Dika Permadi, S.H.	32 S1	Laki-laki	TNI	6281809508583	dikapermadi598.dp@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116 Sisi	30 S1	Perempuan	Lainnya	085267178508	sithykodriyah21@gmail.com	4	3	4	3	3	3	3	3	4
117 Tanti	24 SLTA/Sederajat	Perempuan	Lainnya	089520189604	tantidwi013@gmail.com	4	3	3	3	4	3	3	3	3
118 Ahmad Ryan Primadie	39 S1	Laki-laki	Swasta	082281094334	ryanprimadie@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119 Erna puspita	30 SLTA/Sederajat	Perempuan	Swasta	085367267497	kelin.framorgan@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120 Atik sugiarti	36 Diploma 3	Perempuan	Lainnya	82320009689	atikgybzan@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121 Tri wahyuni	29 S1	Perempuan	Swasta	881025743977	wahyunitri1002@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122 Rupita	29 S1	Perempuan	Lainnya	081369994016	rupitakarunia41@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123 Mertiy Irawaty	50 S2	Perempuan	Lainnya	628153805151	irawatymenti@gmail.com	4	4	4	3	3	4	4	3	4
124 Deasy Arianty	56 SLTA/Sederajat	Perempuan	Wirausaha	081994273355	deasy.arianty71@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3	3
125 Vindo Montana	32 S2	Laki-laki	TNI	081210210309	montana.vindo@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126 M.Suhendra	56 S1	Laki-laki	Swasta	6282160141237	mshendra24@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127 Nurhayati	32 S1	Perempuan	Lainnya	62895351772606	nurhayatisdn4.btg@gmail.com	4	4	4	3	3	4	4	4	4
128 Trikori pebriani	44 S1	Perempuan	PNS	85267456266	jl.nias perumnas nias blok d5	4	4	3	3	4	4	4	4	3
129 Fadly irawan	34 SLTA/Sederajat	Laki-laki	Swasta	85896853459	fadlyirawan295@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130 Selpi dwi ariyani	29 Diploma 3	Perempuan	Lainnya	082211276430	Selpidwiaryani1@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4	4
131 Yosi Anggraini	41 S1	Perempuan	PNS	6285268728889	yosianggraini07@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132 Yeni	29 S1	Perempuan	Lainnya	6282292222056		4	4	4	4	4	4	4	4	4
133 Fitri julianti	20 SLTA/Sederajat	Perempuan	Lainnya	083809394074	fyulianti396@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134 Fitri julianti	20 SLTA/Sederajat	Perempuan	Lainnya	083809394074	fyulianti396@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135 Renita	41 S2	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	6281808867890	dr.renita@yahoo.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136 Hapsari Indrawati	49 S2	Perempuan	Lainnya	6282120492898	dr.hapsari2011@yahoo.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137 Dea iswanda	19 Diploma 1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	083143444170	deaiswabdagsi40a@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138 Patricia S Y Wijaya	58 S2	Perempuan	Swasta	628121800888	dr.patricia_wijaya@yahoo.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139 Kalistha	21 Diploma 3	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	6285758490140	xjcmnkalistha@gmail.com	4	3	3	4	4	4	4	4	4
140 Abdullah ajis	24 SLTA/Sederajat	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	08988668881	jalan.d.i panjaitan lrg keramat	4	3	4	3	3	4	4	4	4
141 Muhammad Akbar Batubara	21 S1	Laki-laki	Pelajar / Mahasiswa	6285161030370	fbara252@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142 Ria Ulandari	21 S1	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	083178277391		4	3	4	3	3	3	4	4	3

Tabel 4. 5 Data Responden Survei SPKP



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). Dari 142 (seratus empat puluh dua) responden yang memberikan survei hanya ada 80 (delapan puluh) responden yang memberikan saran atau dukungan atas pelayanan, berikut adalah saran-saran yang diberikan responden di aplikasi e-survei :

#	Nama	layanan	Catatan
1	Aur Romdona	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Trmksh pelayanan nya
2	Bagus S	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Trmksh
3	Suparno	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Mantap
4	M.Hari	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Mantap
5	Asbeni	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Mantap
6	dendi	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Mantapbaik
7	nurhidayat	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tetap semangat
8	wita	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tetap semangat
9	elsi oktipia	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tetap semangat
10	wiwin	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tetap semangat
11	PSD.Putra Sinurat	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
12	revaldo	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
13	Manda putra	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tetap semangat
14	edy irawan	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tetap semangat



15	Antoni jaya	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tetap semangat
16	windi estonia	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sudah sangat baik.
17	windi estonia	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sudah sangat baik.
18	windi estonia	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sudah sangat baik.
19	allya latifa	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-tidak ada
20	dendi	2. Standar Pelayanan DILMIL	-baik bagus
21	nurhidayat	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
22	vindo montana	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
23	m. rizal fadil	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tetap semangat
24	irlan hasibuan	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tetap semangat
25	Indrawan	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
26	Amang utoyo	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
27	anda fram utama	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
28	Antoni jaya	2. Standar Pelayanan DILMIL	-sangat bagus
29	eisa fatwa widiatama	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
30	revaldo	2. Standar Pelayanan DILMIL	Tetap semangat
31	dani	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sangat baik
32	ismiardi febrian	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sangat baik, semoga menjadi lebih baik
33	pandu ikhsan pratama, S.H.	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sangat baik, semoga menjadi lebih baik
34	bayu wibowo	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sangat baik, semoga menjadi lebih baik
35	bayu wibowo	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sangat baik, semoga menjadi lebih baik



36	Permata Sari	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Coba saja lebih banyak pohon yang rindang agar lebih sejuk
37	Joshua Mokabe	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Semua pelayannya memang paling baik
38	Sarjito	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-maju terus pengadilan militer Palembang
39	Herwani	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Pelayanan sudah sangat baik, trima kasih atas pelayannya.
40	Obbie	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-sekoga Dilmil Palembang pelayanan OK.
41	Aisyah Nur Sabila	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Para pegawainya ramah dan baik
42	Qanita Najiah	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Trima kasih atas bantuannya, kami sangat terbantu atas pelayanan yg diberikan atas permohonan bantuan observasi dan wawancara c
43	Allya Latifa	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tempatnya nyaman dan ramah
44	Try Rakhmad Chakra	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Trima kasih atas pelayannya kami diterima dengan baik, untuk melakukan observasi dan penelitian
45	Rizki amanda syapitri	2. Standar Pelayanan DILMIL	-sangat baik
46	Dr.Angeline Cynthia KW	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Bagus
47	Wahyudi	2. Standar Pelayanan DILMIL	-pelayanan sangat baik dilingkungan pengadilan Militer I-04 Palembang
48	Yudi Darmawansyah	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Trima kasih, pelayannya sangat membantu.
49	Susanti	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-semua baik dan sangat sesuai, terimakasih
50	Widiawati	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-lebih terintegrasi semakin sukses
51	Joni	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Pengadilannya bersih dan nyaman
52	Reyhan Farabi	2. Standar Pelayanan DILMIL	
53	Jeims Hiskia Karo Sekali	2. Standar Pelayanan DILMIL	
54	Tommy Adhitia	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	pelayanan pengadilan Militer sangat Excellent Service dan mengutamakan kualitas. The best pokoknya
55	Heroz Sharma	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-semua sudah sangat sesuai sekali
56	M Suhardianto SE	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-semoga kedepannya dapat ditingkatkan lagi sehingga akan lebih baik lagi dalam pelaksanaan tugasnya...
57	Joko Susanto	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Semoga kedepannya Dilmil I-04 Palembang memberikan Pelayanan Prima kepada para pencari Keadilan dan menjadi Pengadilan yang
58	Gita Destaria	2. Standar Pelayanan DILMIL	-lebih ditingkatkan lagi profesionalisme
59	Sigit	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-do the best
60	Agus	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Pertahankan.



61	Muhammad Irfan	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Saya sangat puas dengan pelayanan Dilmil. Semoga seperti ini terus. Aamiin
62	afifah zahra	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Saran perbanyak makanan di kantin kejujuran, biar bisa jajan dan tidak ada kritik, karena dilmil I-04 Palembang sudah bagus dalam mer
63	David Satria Kurniawan	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Mantab, pertahankan dan tingkatkan pelayanannya
64	Winti	2. Standar Pelayanan DILMIL	-semogah kedepanya pelayanan pengadilan militer semakin baik dan selalu memberikan kepuasan untuk seluruh masyarakat
65	Romailah 01	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-Tetap semangat menjalani tugas
66	Putri Kheisah Aqillah	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Sukses Selalu untuk Pengadilan Militer I-04 Palembang, the bestt
67	Andini Rahmatillah	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Pelayanan sangat memuaskan berjalan dengan cepat dan jelas, petugas profesional dan ramah. Terima kasih, semoga kualitas ini terus
68	rio irawan	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	pelayanan sangat baik dipertahankan terus baik
69	Dimas Yudha Pratama	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-TETAP SEMANGAT
70	Tri Susilo sh	2. Standar Pelayanan DILMIL	-terus melakukan perubahan utk pelayanan yg prima
71	Dika Permadi, S.H.	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Semoga pelayanannya semakin bagus dan selalu di tingkatkan.
72	Sisi	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	- cukup baik
73	Merty Irawaty	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-Tingkatkan pelayanan dan kualitas yang sudah sangat sesuai menjadi luar biasa. Jika ada pengaduan dari masyarakat mohon segera r
74	M.Suhendra	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Selalu terdepan untuk kasus korupsi
75	Selpi dwi aryani	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	semoga pelayanan nya semakin baik..
76	Yosi Anggraini	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-Tingkatkan pelayanan dan permudahkan prosedur administrasi agar masyarakat tidak terhambat dan tidak kesulitan dalam mengurus
77	Fitri julianti	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Semakin maju dilmil I-04 Palembang dan sukses selalu
78	Hapsari Indrawati	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-Tingkatkan pelayanan berdasar etika baik profesional
79	Dea iswanda	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	-sangat baik
80	Abdullah ajis	1. Standar Pelayanan Umum DILMIL	Tingkatkan lagi apa yang perlu di tingkatkan dan tetap semangat dalam menjalankan tugas dan jangan lupa untuk ibadah agar tuhan n



$$\begin{aligned}\text{Nilai SPKP} &= (\text{Total Jumlah Bintang} / (\text{Jumlah Responden} \times 9)) \\ &= (4.924 / (142 \times 9)) \\ &= (4.924 / 1.278) \\ &= \mathbf{3,85}\end{aligned}$$

$$\text{Persentase SPKP} = (\text{Nilai SPKP} / 4) \times 100 \% = \mathbf{96,23\%}$$



## 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 3,85 atau 96,23% 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 3,90 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2. Nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,85 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
3. Nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,85 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,80 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
5. Nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,84 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
6. Nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,85 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan



7. Nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,89 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8. Nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,85 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kualitas sarana dan prasarana
9. Nilai rata-rata dari skor bintang adalah 3,85 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan

## **B. Rekomendasi**

1. Dikarenakan hasil survey sudah sangat baik, pelayanan harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi dengan 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