

# **SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PADA PENGADILAN MILITER UTAMA**

**TRIWULAN I TAHUN 2024**



**PENGADILAN MILITER UTAMA**  
**Jl. Raya Penggilingan, Cakung, Jakarta Timur**  
**Email : [dilmiltama@dilmil.org](mailto:dilmiltama@dilmil.org)**  
**Website : [dilmiltama.go.id](http://dilmiltama.go.id)**

# LAPORAN

## **SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PADA PENGADILAN MILITER UTAMA**

**TRIWULAN I TAHUN 2024**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 4 Tahun 2023**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)  
PADA PENGADILAN MILITER UTAMA**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 4 Tahun 2023**

**Disahkan di Jakarta  
Pada Tanggal 31 Maret 2024**

**Mengetahui  
Kepala Pengadilan Militer Utama**



**Haryo Kusworo, S.H., M.Hum  
Marsekal Muda TNI**

**Ketua Tim Survei**

**Arif Wicaksono, S.H.  
Marsekal Pertama TNI**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Militer Utama mengadakan survei. Survei didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei dilakukan dengan menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan dan integritas pegawai di Pengadilan Militer Utama, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Militer Utama dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer Utama

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Jakarta, 31 Maret 2024

**Ketua Tim Survei**



**Arif Wicaksono, S.H.  
Marsekal Pertama TNI**

## **BAB I**

### **KUESIONER SURVEI**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Mahkamah Agung RI sebagai salah satu Lembaga Negara yang memberikan pelayanan publik di bidang peradilan, telah menetapkan Standar Pelayanan Peradilan melalui SK Ketua Mahkamah Agung RI Nomor: 026/KMA/SK/II/2012. SK KMA tentang Standar Pelayanan Peradilan .

Seiring dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas, maka Pengadilan Militer Utama dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan sesuai Standard Pelayanan dan SOP yang berlaku sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012. Untuk mengukur pemenuhan harapan masyarakat akan pelayanan publik tersebut, Negara mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur kualitas Persepsi Kualitas Pelayanan.

Oleh karena itu, untuk mengukur kepuasan masyarakat di atas, maka dilaksanakan Survei Penilaian Mandiri berupa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Pengadilan Militer Utama selama TRIWULAN I TAHUN 2024. Untuk melaksanakan SPKP tersebut, Kadilmiltama telah membentuk Tim Survei melalui Sprint Kepala Pengadilan Militer Utama Nomor MILTAMA/KEP/38/III/2023 tanggal 18 Maret 2023 tentang Daftar Tim Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Pada Pengadilan Militer Utama, sebagai berikut:

**DAFTAR TIM SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PADA  
PENGADILAN MILITER UTAMA**

No.	NAMA	Pangkat/Korps/Gol/ NRP/NIP	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1.	Arif Wicaksono, S.H.	Marsekal Pertama TNI	Panitera	Ketua
2.	Nurathiah, SH., MH.	Pembina TK. I/IV.c/19710905199803 2005	Sekretaris	Kordinator
3.	Muhammad Idris, SH., MH.	Kolonel Sus NRP 522873	Panmud Pidana	Sekretaris
4.	Endang Sumiarto, SH., MH.	Kolonel Chk NRP 11980024280972	Kabag Umum dan Keuangan	Penanggung Jawab Pengumpulan Data
5.	R. Herlanovry Kusumaningrat	Penata Muda Tk. I/IIIb/196811091994 031002	Pengolah Informasi dan Komunikasi	Anggota
6.	Natalia Manru Cahaya, A.Md.	Pengatur/II.c/19951222 2020122008	Pengelola BMN	Anggota
7.	Harun Irmadani, A.Md.	Pengatur/II.c/19900830 2022031003	Pengelola Perkara	Anggota
8.	Anissa Soetrisno, A.Md.	Pengatur/II.c/19901212 2022032007	Pengelola Perkara	Anggota
9.	Ni Kadek Ditya Anggraeni, S.H.	Sertu (K) NRP 21140108670595	Pengadministrasi Umum	Anggota

Tim Survei di atas yang berperan dari awal pengumpulan survei, analisis survei, hingga pelaporan survei.

Kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dibagikan merujuk pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan Dan Evaluasi Zona Integritas 2023, yang mencakup pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

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.
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.
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 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, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dan lain-lain), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

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.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **A. Kriteria Responden.**

Responden dari Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah berasal masyarakat umum dan satuan-satuan kerja terkait yang pernah menerima pelayanan Pengadilan Militer Utama selama TRIWULAN I TAHUN 2024 (bulan Januari s.d. Maret 2024). Kriteria-kriteria pendataan responden meliputi :

1. Jenis kelamin (pria atau wanita),
2. Usia
3. Pekerjaan (PNS, TNI/POLRI, Advokat, Swasta, Wirausaha, Buruh, Pelajar.Mahasiswa, Lainnya)
4. Pendidikan terakhir (Tidak Sekolah, SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1, S2)
5. Jenis layanan yang diterima (1. Standar Pelayanan Umum Dilmiltama meliputi Pelayanan Persidangan, Pelayanan Bantuan Hukum, Pelayanan Pengaduan, Pelayanan Informasi, atau 2. Standar Pelayanan Dilmiltama meliputi Pelayanan Sidang Banding Pidana Kejahatan, Pelayanan Sidang Banding Pidana Pelanggaran Lalu Lintas, Pelayanan Permohonan Penangguhan Penahanan, Pelayanan Sengketa Kewenangan Mengadili, Pelayanan Permohonan Pembantaran, Pelayanan Pembinaan dan Pengawasan).

#### **B. Metode Pencacahan**

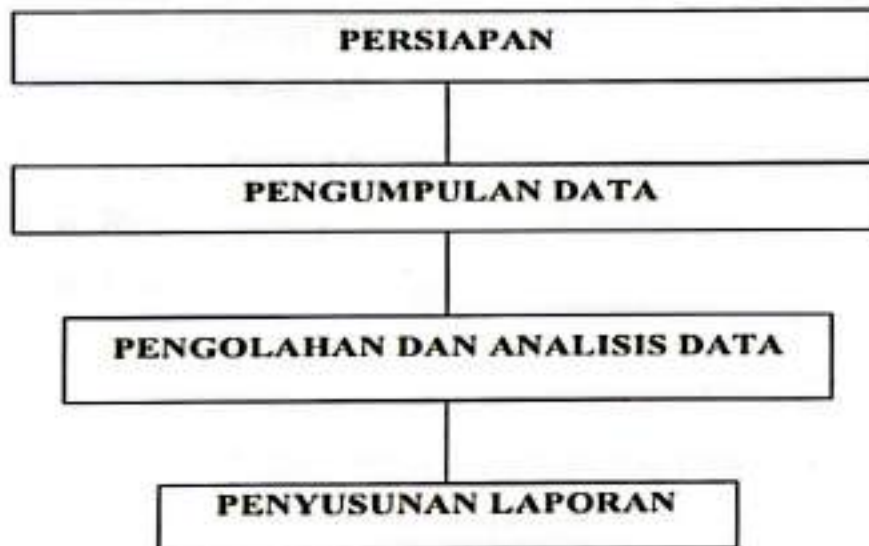
Dalam melaksanakan pencacahan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan, yaitu hasil Survei harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Partisipasif, yaitu dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam Survei harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang

berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan, yaitu Survei harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan, yaitu pelaksanaan Survei harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas. Dalam melakukan Survei, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Pelaksanaan pencacahan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), dilakukan melalui proses-proses sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Kegiatan Survei

## 1. Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- a) Metode Pemilihan Responden.

Responden adalah masyarakat umum dan satuan-satuan kerja terkait yang benar-benar pernah menerima pelayanan Pengadilan Militer Utama selama TRIWULAN I TAHUN 2024 (bulan Januari s.d. Maret 2024).

- b) Briefing kepada Tim Survei dan para petugas PTSP untuk memastikan bahwa petugas paham dalam pengisian kuesioner survey online.
- c) Menyebarkan kuesioner survey online kepada Responden.  
Kuesioner SPKP dibagikan secara online ke satuan-satuan kerja dan masyarakat yang pernah menerima layanan Pengadilan Militer Utama,

## 2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner sejak tanggal 1 Januari 2024 s.d. 31 Maret 2024. Responden mengisi sebanyak 8 pertanyaan tentang Persepsi Kualitas Pelayanan di Pengadilan Militer Utama dengan Responden memberikan penilaian kriteria bintang sebagai berikut:

- ★ Sangat Tidak Setuju
- ★★ Tidak Setuju
- ★★★ Kurang Setuju
- ★★★★ Setuju
- ★★★★★ Sangat Setuju
- ★★★★★★ Sangat Setuju Sekali

Setelah data kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terkumpul, dilanjutkan dengan pengolahan dan analisis kuesioner.

## 3. Pengolahan Dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi lengkap kemudian dikumpulkan, diolah, dan dianalisis secara kuantitatif untuk mendapatkan nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Proses pengolahan dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, sehingga terstandarisasi secara nasional dan dapat dipertanggungjawabkan.

Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) didapatkan dari pengolahan

dan analisis data kuesioner berdasarkan rumus:

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

Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) tersebut diklasifikasi dalam nilai interval 4 sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

#### Rekapitulasi Nilai

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Tabel 1. Rekapitulasi Nilai

#### 4. Penyusunan Laporan

Setelah seluruh proses pengolahan serta analisis data survei menghasilkan nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), kemudian disusun Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), dalam bentuk tulisan, grafis, ataupun tabel agar dapat memudahkan pembaca laporan untuk menikmati isi laporan.

### BAB III PENGOLAHAN HASIL SURVEI

#### A. Analisis Hasil Survei

Jumlah responden survei yang masuk dan memenuhi persyaratan mengisi data Responden secara lengkap adalah sebanyak 50 responden dari 55 respon yang masuk.

##### 1. Analisis Data Responden Yang Masuk

- a) Berdasarkan jenis kelamin, responden mayoritas berjenis kelamin pria sebanyak 45 orang dan berjenis kelamin wanita sebanyak 10 orang.

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	45	82%
2	Perempuan	10	18%
	Jumlah	55	100%

Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

- b) Berdasarkan pekerjaan, responden mayoritas berasal dari Swasta sebanyak 24 orang, TNI/POLRI sebanyak 13 orang, diikuti Wiraswasta sebanyak 7 orang, PNS/ASN sebanyak 5 orang, Advokad sebanyak 4 orang, Pekerjaan Lainnya sebanyak 2 orang.

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	5	9%
2	TNI/POLRI	13	24%
3	Advokad	4	7%
4	Wiraswasta	7	13%
5	Petani	0	0%
6	Swasta	24	44%
7	Pelajar	0	0%
8	Notaris	0	0%

9	Lainnya	2	4%
10	Tdk diisi	0	0%
Jumlah		55	100%

Gambar 3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

- c) Berdasarkan pendidikan, mayoritas responden berpendidikan S1 sebanyak 25 orang, S2 sebanyak 10 orang, SLTA sebanyak 10 orang, DIPLOMA sebanyak 5 orang.

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	0	0%
3	SLTP	0	0%
4	SLTA	10	18%
5	DIPLOMA	5	9%
6	S1	25	45%
7	S2	10	18%
8	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	5	9%
Jumlah		55	100

Gambar 4. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

- d) Berdasarkan jenis pelayanan yang pernah diterima, mayoritas responden pernah menerima Standar Pelayanan Umum Dilmiltama (Pelayanan Persidangan, Pelayanan Bantuan Hukum, Pelayanan Pengaduan, Pelayanan Informasi) sebanyak 38 orang, sedangkan 17 orang Responden pernah menerima Standar Pelayanan Dilmiltama berupa Pelayanan Sidang Banding Pidana Kejahatan, Pelayanan Sidang Banding Pidana Pelanggaran Lalu Lintas, Pelayanan Permohonan Penangguhan Penahanan, Pelayanan Sengketa Kewenangan Mengadili, Pelayanan Permohonan Pembantaran,

## Pelayanan Pembinaan dan Pengawasan.

No	Jenis Layanan	Frekuensi	%
1	Pelayanan Umum	38	68%
2	Standar Pelayanan	17	31%
3	tidak diisi	0	0%
Jumlah		55	100%

Gambar 5. Data Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan Yang Pernah Diterima

### 2. Analisis Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Berdasarkan hasil penilaian seluruh survei SPKP yang masuk, setiap unsur pelayanan publik mendapatkan penilaian rata-rata sebagai berikut:

Tabel 2. Summary Nilai Rata-Rata Setiap Unsur SPKP

No	PERTANYAAN	NILAI RATA-RATA	MAKSIMAL
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	5,91	6
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	5,93	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	5,95	6
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	5,93	6
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan /mudah digunakan	5,95	6
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	5,95	6
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	5,95	6

Berdasarkan tabel tersebut, penilaian rata-rata tertinggi sebesar 5.95 dari 6 bintang

untuk unsur:

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.
2. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan /mudah digunakan.
3. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan.
4. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.

Sedangkan, penilaian terendah yang perlu ditingkatkan adalah 5.93 dari 6 bintang untuk bagian:

1. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini.
2. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.
4. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

Secara garis besar, gambaran penilaian atas kualitas pelayanan setiap unsur sudah tinggi dalam rentang 5.91 s.d. 5.95 dengan skala 6 bintang.

Sedangkan untuk Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Pengadilan Militer Utama Triwulan I 2024 didapat setelah kuesioner dianalisis berdasarkan rumus:

$$\text{Nilai SPKP TW I 2024} = \frac{\text{Total Jumlah Bintang Yang Diberikan}}{(55 \text{ responden} \times 48)} \times 4$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai SPKP TW I 2024} &= \frac{2610}{(2640)} \times 4 \\ &= 3,95 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai Konversi SPKP TW I 2024} = 98,86\%$$

Dengan demikian, berdasarkan tabel rekapitulasi Nilai, maka nilai SPKP TW I Tahun 2024 menggambarkan Mutu Pelayanan Pelayanan Pengadilan Militer Utama "Sangat Baik".

## **B. Tindak Lanjut Hasil Survei**

Bahwa berdasarkan analisis dari 3 penilaian terendah di Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yakni terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan, respon Petugas Pelayanan, dan layanan konsultasi / pengaduan, maka tindak lanjut yang dilakukan:

1. Mereview kembali *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan, apakah masih relevan atau tidak.
2. Memberikan pelatihan secara berkala kepada para Petugas PTSP ataupun staf terkait prosedur dan lama waktu pelayanan, baik PTSP ataupun pelayanan *back office*.
3. Meningkatkan informasi-informasi pelayanan pengaduan melalui banner, sarana whatsapp, email, kotak pengaduan, meja pengaduan.

**BAB IV**  
**DATA SURVEI**

**A. Data Responden**

No	Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Usia	No Telepon/ HP	Alamat email	Alamat Domisili	Pekerjaan	Pendidikan
1	Rinto Afan	Pria	39 Tahun	81284842888	rintoafan@gmail.com	Jakarta	SWASTA	S1
2	Matdung	Pria	36 Tahun	81360044478	matdung@gmail.com	Jakarta	TNI/POLRI	S1
3	Candra	Pria	30 Tahun	81513357547	candra@gmail.com	Jakarta	SWASTA	SLTA/Sederajat
4	DR. Yahya Syam	Pria	52 Tahun	8129424172	yahyasyam@gmail.com	Jakarta	TNI/Polri	S3
5	M. ARIF	Pria	27 Tahun	81370989980	arifm@gmail.com	Jl. Karya, Jakarta	SWASTA	SLTA/Sederajat
6	Hendri Tarigan	Pria	42 Tahun	81374006565	hendritarigan4880@gmail.com	Jl. P. Diponegoro, No. 24 Jakarta	TNI/POLRI	SLTA/Sederajat
7	Wibisono	Pria	47 Tahun	81283811848	wibi@yahoo.com	Jl. Bajak II, Asrama Widuri, Jakarta	TNI/POLRI	SLTA/Sederajat
8	Miswanto	Pria	35 tahun	81281897768	miswanto@gmail.com	Sei Mecirim Kec. Sunggal Deliserdang	TNI/POLRI	SLTA/Sederajat
9	Wintanto, S.H.	Pria	36 Tahun	82260588742	wintanto1986@gmail.com	Gaperta Ujung Jakarta	TNI/POLRI	S1
10	Iwan	Pria	43 Tahun	81372865411	iwqan1008@gmail.com	Jl. Tangguk Bongkar II No. 52	TNI/POLRI	SLTA/Sederajat
11	SYAMSUL BAHRI	Pria	54 Tahun	85780625819	adeherlansa98@gmail.com	Jl. Yos Sudarso Jakarta	PNS/ASN	SLTA/Sederajat
12	Alfin Sembiring	Pria	37 Tahun	81360691986	alfinsembiring@gmail.com	Jl. Saman Hudi Lk. II	TNI/POLRI	SLTA/Sederajat

13	Zery Zuliandro	Pria	20 Tahun	82173735331	zeryzuliandro411@gmail.com	Asrama Secata - B. Padang Parijang, Sumatera Barat	TNI/POLRI	SLTA/Sederajat
14	Aditia Pratama	Pria	27	89562535221	aditiap412@gmail.com	Jl. Setia Budi No. 24 Jakarta	SWASTA	SLTA/Sederajat
15	Virra Putri Rusmana	Wanita	23	87818057778	virraputrirusmana@gmail.com	Jl. Serta Jadi Asrama Jakarta	SWASTA	SLTA/Sederajat
16	Anna Kesumawati	Wanita	53	83185969416	annakesumawati@pns.com	Jl. PUTRI HIJAU JAKARTA	PNS/IASN	SLTA/Sederajat
17	Sahbela Siagan	Pria	51 TAHUN	8126367908	shbelasiagian@gmail.com	Jl. BAJAKI NO. 198 JAKARTA AMPLAS	TNI/POLRI	SLTA/Sederajat
18	M. Andreansyah	Pria	27	869225686	mohammadandreas07@gmail.com	Desa Sukajadi Kecamatan Perbaungan	TNI/POLRI	SLTA/Sederajat
19	Khairul Saleh, S.H.	Pria	45 tahun	81362079812	khairulsaleh121@gmail.com	Jakarta	TNI/POLRI	S1
20	Muhammad Rifai Purba, S.H.	Pria	37 Tahun	81236855136	rvaipurba@gmail.com	Jakarta	TNI/POLRI	S1
21	Piter Pangarbuan	Pria	55	81362252233	piterpangarbuang62@gmail.com	Jakarta	TNI/POLRI	SLTA/Sederajat
22	Salmon balubun	Pria	52 Tahun	81398884071	salmonbalubung@gmail.com	Jakarta	TNI/POLRI	S2
23	Batang Hutasuhut	Pria	36 Tahun	81210170707	baehutasuhut@gmail.com	Jakarta	TNI/POLRI	SLTA/Sederajat
24	Zulkarnain Bangun	Pria	39	82349747023	zulkarnainangun61@gmail.com	Jl. Leyend Suprapto	TNI/POLRI	SLTA/Sederajat
25	KURNIAWAN	Pria	42	8126007333	latsamma2009@yahoo.com	Jakarta	PNS/IASN	S1
26	Maretno Panjaitan	Pria	45Tahun	82283514100	marethronal@gmail.com	Jakarta	PNS/IASN	SLTA/Sederajat

27	M. Abdul Galih	Pria	20	81362547323	abdulgalih@gmail.com	Jl. Sena No. 17 Jakarta	TNI/POLRI	SLTA/Sederajat
29	Suzi	Wanita	44	81343148081	ucipapua@gmail.com	Yogyakarta	PNS/ASN	S2
30	Wahyu Sugito	Pria	36	81213158788	wahyusugito86@gmail.com	Jakarta	TNI/POLRI	SLTA/Sederajat
31	M. Olvin Egi	Pria	22	82185135773	olhatama@gmail.com	Jl. Sena No. 17 Jakarta	TNI/POLRI	SLTA/Sederajat
32	Imam Anugrah	Pria	22	82345332659	rahimahusna830@gmail.com	Jakarta	TNI/POLRI	SLTA/Sederajat
33	Berfan M. Nainggolan	Pria	41 Tahun	81230700108	nainggolanmsduki@yahoo.co.id	Jakarta	TNI/POLRI	S1
34	Jannaroh Fahmi Irodah	Wanita	26 thn	81228016916	jannafahmi@gmail.com	Jl. Pistol II, Jakarta Helveta	TNI/POLRI	S1
35	Pebruari Pardamean	Pria	40	82170095628	brton@gmail.com	Jl. Kalpataru Jakarta Helveta Jakarta	TNI/POLRI	S1
36	Rinto Afan	Pria	40	81284842888	rinto@gmail.com	Jakarta	Swasta	S1
37	Krisna	Pria	45	85722253233	krisna@gmail.com	Jakarta	Swasta	S1
38	Barbang	Pria	51		barbang@gmail.com	Jakarta	TNI/Polri	S2
39	Surti Mo	Wanita	41	81212809815	surtimo@gmail.com	Jakarta	PNS	S2
40	Muhammad Agam	Pria	35	81809087755	agammuhammad@gmail.com	Jakarta	PNS	S1

41	Ramadhan S.	Pria	32	83812269693	ramadhan@gmail.com	Jakarta	Swasta	SLTA/Sederajat
42	Endah Wulansari	Wanita	40	81933848484	wulandariendah@gmail.com	Jakarta	PNS	S2
43	Arie H	Pria	30 Tahun	82126489858	ArieH@yahoo.com	Jakarta	Swasta	SLTA
44	M. Agussetadi	Pria	40 Tahun	81269934966	Agus@gmail.com	Jakarta	TNI/Polri	S1
45	Krisna	Pria	33 Tahun	85722253233	Krisna@gmail.com	Jakarta	Swasta	S1
46	Ramadhan	Pria	23 Tahun	83811269693	Rama@gmail.com	Jakarta	Swasta	S1
47	Pelda Restu Rohmatan	Pria	37 Tahun	89666176981	Resturohmat@gmail.com	Jakarta	TNI/Polri	S1
48	Putri Yosa	Wanita	30 Tahun	8568445849	Yosa@gmail.com	Jakarta	Swasta	S1
49	Jorge	Pria	40 Tahun	8129709881		Jakarta	Swasta	S1
50	Machrani Panggabean	Wanita	31 Tahun	81316166395	ranipanggabean@gmail.com	Jakarta	PNS	S1

51	Tanny Bela	Wanita	28 Tahun	85694564531		Jakarta	Swasta	S1
52	Letda Apryanto Rasyid	Pria	30 Tahun	85290913933	apnirasyd@gmail.com	Jakarta	TNI/Polri	S1
53	Apri	Pria	45 Tahun	88211342432	Apri@yahoo.com	Jakarta	Swasta	S1
54	Mujiyono	Pria	40 Tahun	81383723700	muji@gmail.com	Jakarta	TNI/Polri	S1
55	Ramadhan	Pria	31 Tahun	83811289893		Jakarta	Swasta	SLTA/Sederajat



**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) & SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)**

Data Responden

\* Nama Lengkap



\* Jenis Kelamin

- Pria
- Wanita

\* Usia

\* No Telepon/HP

Alamat email

\* Alamat Domisili

\* Pekerjaan

-- Send -- ▾

\* Pendidikan

-- Send -- ▾

\* SATKER YANG DISURVEI

DAKULTI I Medan ▾

\* Jenis layanan Peradilan Militer Trngg yang diterima

- 1. Standar Pelayanan Umum (Standar Pelayanan Dasar) (Standar Pelayanan Minimal)
- 2. Standar Pelayanan Khusus (Standar Pelayanan Lanjutan) (Standar Pelayanan Tambahan)

Standar Pelayanan Umum Dasar ▾





# SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) & SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

## Survei Persepsi Kapuasan Pelayanan

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberi tanda bintang

- ★ Sangat Tidak Sesuai
- ★★ Tidak Sesuai
- ★★★ Kurang Sesuai
- ★★★★ Sesuai
- ★★★★★ Sangat Sesuai



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

**Info:** Pelayanan ini disediakan 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. Peryataan pelayanan yang dinformasikan sesuai dengan peryataan yang diucapkan unit layanan ini

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



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

Tafel: Penyetaraan 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

Tafel: Penyetaraan 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. Tardi/Biaya pelayanan yang diberikan pada unit layanan ini sesuai dengan tardi/biaya yang ditetapkan

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



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

**Info:** Penyesuaian ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, menghemat waktu dan hemat biaya.



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

**Indikator:** Petrusman ini ditunjukkan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui telepon maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).



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

**Indikator:** Petrusman ini ditunjukkan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan terorganisir (tempat konsultasi dan pengaduan/booth/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tidak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.



Demikian Laporan Survei Mandiri berupa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Pengadilan Militer Utama TRIWULAN I TAHUN 2024 ini dibuat untuk digunakan dan menjadi bahan pertanggungjawaban sebagaimana mestinya.

Kepala Pengadilan Militer Utama,



Harjo Kusworo, S.H., M.Hum.  
Marsekal Muda TNI