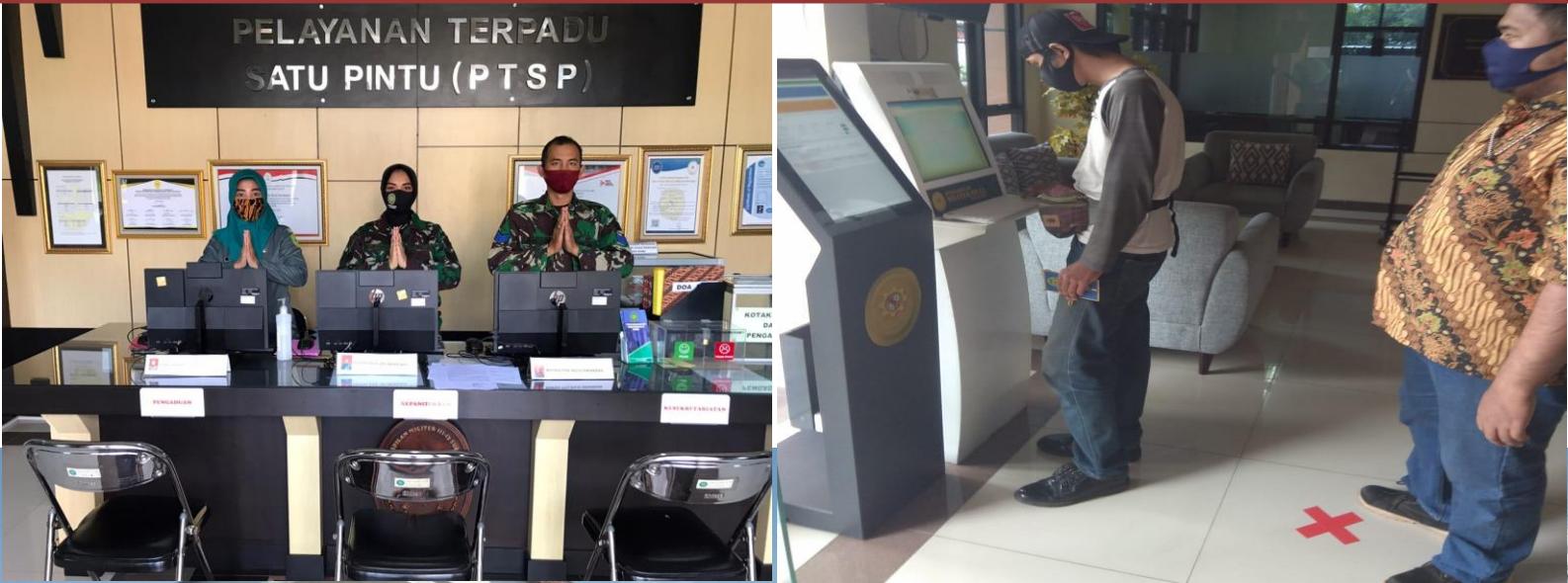


# PENGADILAN MILITER III-12 SURABAYA



## LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TAHUN 2020

## KATA PENGANTAR

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai evaluasi atas penyelenggaraan pelayanan publik. Survei dilakukan untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM).

Nilai IKM memberikan informasi tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di pengadilan Militer III-12 Surabaya. Dari hasil survei ini selanjutnya Pengadilan Militer III-12 Surabaya melakukan tindak lanjut sebagai upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Laporan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2020 ini disusun untuk memberikan informasi atas tindak lanjut yang telah dilakukan oleh Pengadilan Militer III-12 Surabaya untuk memperbaiki pelayanan publik.

Sidoarjo, Januari 2021

Kepala Pengadilan Militer III-12 Surabaya

Sugiarto, S.H.  
Kolonel Chk NRP 548431

***DAFTAR ISI***

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	3
BAB I PENDAHULUAN	4
BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
BAB III TINDAK LANJUT HASIL SURVEI	11
BAB IV PENUTUP	14

**DAFTAR TABEL**

Tabel II.1	Peringkat Masing-masing Unsur Berdasarkan Nilai Interval Di Triwulan I	9
Tabel II.2	Peringkat Masing-masing Unsur Berdasarkan Nilai Interval Di Triwulan II	9
Tabel II.3	Peringkat Masing-masing Unsur Berdasarkan Nilai Interval Di Triwulan III	9
Tabel II.4	Peringkat Masing-masing Unsur Berdasarkan Nilai Interval Di Triwulan IV	10

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**1**

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok tertentu atau instansi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayan publik ini menuntut setiap unsur di dalam lembaga untuk berempati kepada masyarakat, sehingga terpenuhinya kebutuhan masyarakat ini menjadi tanggung jawab bersama seluruh bagian dalam lembaga. Pelayanan publik yang baik dapat diukur dari indeks kepuasan masyarakat (IKM) pengguna layanan tersebut.

Untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat, Pengadilan Militer III-12 Surabaya telah melakukan survei. Survei kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Militer III-12 Surabaya. Survei IKM di Pengadilan Militer III-12 Surabaya dilakukan secara elektronik dengan menggunakan aplikasi SUKMA (Survei Kepuasan Masyarakat).

Hasil dari survei IKM ini akan memberikan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Militer III-12 Surabaya. Data ini akan memetakan unsur-unsur pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik di Pengadilan Militer III-12 Surabaya. Melalui data-data ini Pengadilan Militer III-12 Surabaya akan melakukan uji permasalahan dan selanjutnya akan melakukan tindak lanjut atas permasalahan yang muncul.

Tindak lanjut ini penting untuk dilakukan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kewajiban Pengadilan Militer III-12 Surabaya dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Tindak lanjut ini juga merupakan bentuk keseriusan Pengadilan Militer dalam memenuhi komitmennya dalam mewujudkan reformasi birokrasi di lingkungan kerjanya.

## BAB II

# HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

# 2

Pengukuran / survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Militer III-12 Surabaya tahun 2019 dilaksanakan dua kali dalam setahun yaitu di semester I dan semester II. Survei dilaksanakan dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling* dengan instrumen berupa aplikasi survei secara elektronik menggunakan aplikasi SUKMA (Kepuasan Masyarakat). Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya, antara lain: Pencari keadilan, Oditur Militer, dan Dinas Hukum Satuan Pengadilan Militer dll sejumlah 100 (seratus lima puluh) orang.

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### 3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### 4. Biaya / Tarif

Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

### 9. Sarana Dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Berdasarkan survei persepsi korupsi di Pengadilan Militer III-12 Surabaya tahun 2020 diketahui bahwa Indeks persepsi korupsi (IPK) pada Pengadilan Militer III-12 Surabaya, yaitu :

- a. Triwulan I sebesar **90,96** dengan Jumlah nilai rata-rata per unsur sebesar **3,63**. Nilai IPK ini berada pada interval 88,31-100,00 sehingga Mutu pelayanan mendapatkan nilai **A** dan kinerja unit pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.
- b. Triwulan II sebesar **91,85** dengan Jumlah nilai rata-rata per unsur sebesar **3,67**. Nilai IPK ini berada pada interval 88,31-100,00 sehingga Mutu pelayanan mendapatkan nilai **A** dan kinerja unit pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.
- c. Triwulan III sebesar **94,35** dengan Jumlah nilai rata-rata per unsur sebesar **3,77**. Nilai IPK ini berada pada interval 88,31-100,00 sehingga Mutu pelayanan mendapatkan nilai **A** dan kinerja unit pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.
- d. Triwulan IV sebesar **94,62** dengan Jumlah nilai rata-rata per unsur sebesar **3,78**. Nilai IPK ini berada pada interval 88,31-100,00 sehingga Mutu pelayanan mendapatkan nilai **A** dan kinerja unit pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

Sebagai gambaran ringkas atas tingkat mutu pelayanan masing-masing unsur, dapat dibuat peringkat berdasarkan nilai rata-rata unsur dan kinerja unit pelayanan. Peringkatan ini dapat membantu mengetahui unsur mana yang telah berjalan baik dan unsur mana yang masih membutuhkan tindak lanjut perbaikan.

Tabel II.1  
Peringkat Masing-masing Unsur Berdasarkan Nilai Interval Di Triwulan I

No	Unsur	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3, 54	Sangat Baik	7
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3, 48	Baik	9
3	Waktu Pelayanan	3, 58	Sangat Baik	6
4	Biaya/Tarif	3,8	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,5	Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,66	Sangat Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3,7	Sangat Baik	3
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,62	Sangat Baik	4
9	Sarana Dan Prasarana	3,95	Sangat Baik	1

Tabel II.2  
Peringkat Masing-masing Unsur Berdasarkan Nilai Interval Di Triwulan II

No	Unsur	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3, 58	Sangat Baik	9
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3, 64	Baik	5
3	Waktu Pelayanan	3, 60	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3,88	Sangat Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,60	Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,68	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,62	Sangat Baik	6
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,70	Sangat Baik	3
9	Sarana Dan Prasarana	3,80	Sangat Baik	2

Tabel II.3  
Peringkat Masing-masing Unsur Berdasarkan Nilai Interval Di Triwulan III

No	Unsur	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3,720	Sangat Baik	5
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,680	Baik	6
3	Waktu Pelayanan	3,720	Sangat Baik	5
4	Biaya/Tarif	3,920	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,660	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,740	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,800	Sangat Baik	3
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,800	Sangat Baik	3
9	Sarana Dan Prasarana	3,960	Sangat Baik	1

Tabel II.4  
Peringkat Masing-masing Unsur Berdasarkan Nilai Interval Di Triwulan III

No	Unsur	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3,720	Sangat Baik	7
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,680	Baik	9
3	Waktu Pelayanan	3,720	Sangat Baik	6
4	Biaya/Tarif	3,920	Sangat Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,660	Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,740	Sangat Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3,800	Sangat Baik	4
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,800	Sangat Baik	3
9	Sarana Dan Prasarana	3,960	Sangat Baik	2

Sebagai perbaikan dan peningkatan pelayanan, maka tindak lanjut yang dilaksanakan didasarkan pada penilaian hasil survei pada ruang lingkup yang berada di peringkat 3 paling bawah, yaitu :

1. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur
2. Produk Spesifikasi Jenis Playanan
3. Persyaratan

## BAB III

# TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

# 3

Seluruh saran perbaikan yang diterima oleh Pengadilan Militer III-12 Surabaya, telah dinilai sebagai evaluasi playanan. Dari penilaian ini kemeudian dilakukan upaya tindak lanjut untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga tercapai dan terpenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Beberapa upaya tindak lanjut telah dilakukan, namun ada pula yang masih dalam rencana tindak lanjut. Hal ini dikarenakan adanya beberapa kendala, baik kendala teknis maupun non teknis. Upaya tindak lanjut untuk masing-masing saran perbaikan tersebut yaitu :

### 1. Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme Dan Prosedur

Analisa Masalah : - Adanya pengguna layanan yang masih belum memahami prosedur memperoleh pelayanan melalui meja PTSP.  
- Adanya pandemi covid-19 menyebabkan adanya perubahan dalam SOP pelayanan.

Rencana Tindak Lanjut : - Mensosialisasikan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan publik di Pengadilan Militer III-12 Surabaya melalui media website, sosmed dan banner.  
- Mensosialisasikan perubahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan publik

di Pengadilan Militer III-12 Surabaya selama pandemi covid-19 melalui media website, sosmed dan banner.

- Tindak Lanjut : - Telah dilakukan sosialisasi sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan publik di Pengadilan Militer III-12 Surabaya melalui media website, sosmed dan banner.
- Telah dilakukan sosialisasi perubahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan publik di Pengadilan Militer III-12 Surabaya selama pandemi covid-19 melalui media website, sosmed dan banner..

## 2. Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan

- Analisa Masalah : - Pengguna layanan merasa produk pengadilan yang diperolehnya kurang sesuai dengan yang diminta atau dimaksudkan.
- Pengguna layanan merasa produk berupa informasi jadwal sidang tidak sesuai antara yang ditampilkan di website/monitor dengan di lapangan.

- Rencana Tindak Lanjut : - Mengarahkan para pengguna layanan untuk menuliskan atau menyampaikan dengan jelas produk pengadilan yang dibutuhkan.
- Menenkankan kepada petugas layanan agar memahami produk pengadilan yang dibutuhkan para pengguna layanan.
- Mengupayakan jadwal sidang secara tepat waktu.

- Tindak Lanjut : - Telah mengarahkan para pengguna layanan untuk menuliskan di formulir permohonan atau menyampaikan kepada petugas dengan jelas produk pengadilan yang dibutuhkan.
- Telah memberikan arahan kepada petugas layanan agar memahami dan memberikan produk pengadilan sesuai yang dibutuhkan oleh para pengguna layanan.
- Telah melakukan koordinasi dengan Oditur Militer dan para pihak lain untuk dapat mematuhi jadwal sidang yang telah direncanakan.

### 3. Ruang Lingkup Persyaratan

- Analisa Masalah : - Terdapat pengguna layanan yang belum mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan produk pengadilan atau layanan lain baik teknis maupun administratif.

- Rencana Tindak Lanjut : - Mensosialisasikan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan produk atau pelayanan publik lainnya melalui media website, sosmed dan banner.

- Tindak Lanjut : - Tlah dilakukan sosialisasi persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan produk atau pelayanan publik lainnya melalui media website dan banner.

**BAB IV**  
**PENUTUP** **4**

Dari hasil survei indeks persepsi korupsi (IPK) tahun 2020, diperoleh penilaian terhadap ruang lingkup yang berada di peringkat 3 paling bawah, yaitu :

1. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur
2. Produk Spesifikasi Jenis Playanan
3. Persyaratan

Evaluasi dilakukan terhadap 3 ruang lingkup tersebut dan telah dilakukan analisa masalah serta tindak lanjut untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan.