



# PENGADILAN MILITER III-12 SURABAYA

## LAPORAN

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

TRIWULAN IV TAHUN 2023



Jl. Ir. H. Djuanda No. 85 Sidoarjo  
Telp : 031 - 8665369  
Email : surabaya@dilmil-surabaya.go.id

## 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 Triwulan IV tahun 2023 ini disusun untuk memberikan informasi atas tindak lanjut yang telah dilakukan oleh Pengadilan Militer III-12 Surabaya untuk memperbaiki pelayanan publik.

Sidoarjo, 3 Januari 2024

Kepala Pengadilan Militer III-12



Sugeng Aryanto, S.H., M.H.  
Kolonel Chk NRP 11980058680275

***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 IV

# 1

## BAB I

## PENDAHULUAN

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 2023 dilaksanakan empat kali dalam setahun yaitu di Triwulan I, Triwulan II , Triwulan III dan Trwiulan IV. Survei dilaksanakan dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling* dengan instrumen berupa aplikasi survei secara elektronik menggunakan aplikasi SUKMA (Kepuasan Masyakarat). 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 50 (lima puluh) orang.

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 2023 diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Militer III-12 Surabaya, Triwulan IV sebesar **98,95** dengan Jumlah nilai rata-rata per unsur sebesar **3.958**. Nilai IKM 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 III

No	Unsur	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3,920	Sangat Baik	<b>9</b>
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3.980	Sangat Baik	<b>2</b>
3	Waktu Pelayanan	3.940	Sangat Baik	<b>8</b>
4	Biaya/Tarif	4.000	Sangat Baik	<b>1</b>
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.940	Sangat Baik	<b>7</b>
6	Kompetensi Pelaksana	3.980	Sangat Baik	<b>3</b>
7	Perilaku Pelaksana	3.960	Sangat Baik	<b>6</b>
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.960	Sangat Baik	<b>5</b>
9	Sarana Dan Prasarana	3.980	Sangat Baik	<b>4</b>

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. Persyaratan
2. Waktu Pelayanan
3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

## **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 Persyaratan**

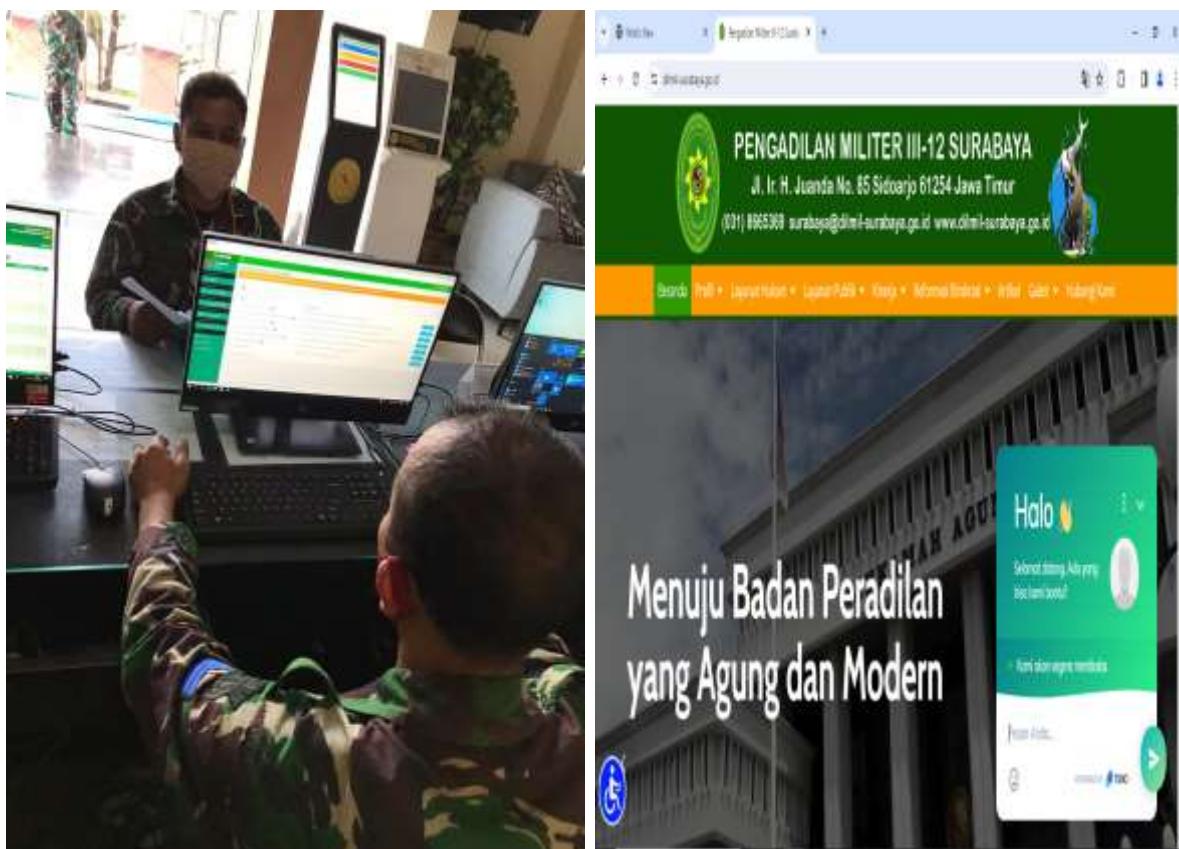
Analisa Masalah : - Terdapat pengguna layanan yang belum mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan produk pengadilan atau layanan lain baik teknis maupun administratif.

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

Tindak Lanjut : - Telah dilakukan sosialisasi persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan produk

atau pelayanan publik lainnya melalui media website dan banner.

Dokumentasi tentang dilakukan sosialisasi persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan produk atau pelayanan publik lainnya melalui media website dan banner.



## 2. Ruang Waktu Pelayanan

Analisa Masalah : - Terdapat jangka waktu yang terlalu lama dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Rencana Tindak Lanjut : - Mensosialisasikan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.

Tindak Lanjut : - Dalam rangka meminimalkan waktu pelayanan, maka kepada para petugas

masing-masing unit layanan harus memberikan layanan sesuai SOP, sehingga tidak harus bertanya lagi kepada atasannya yang berakibat menambah waktu pelayanan.

Sudah adanya Informasi tentang Jam pelayanan yang terletak di meja PTSP sehingga para petugas masing-masing unit layanan harus memberikan layanan sesuai SOP.





### 3. 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.



Dokumentasi Sekretaris memberikan arahan kepada petugas layanan agar memahami memahami dan memberikan produk pengadilan sesuai yang dibutuhkan oleh para pengguna layanan.





## BAB IV PENUTUP 4

Dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) Triwulan IV tahun 2023, diperoleh penilaian terhadap ruang lingkup yang berada di peringkat 3 paling bawah, yaitu :

1. Persyaratan
2. Waktu Pelayanan
3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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