



LAPORAN

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TRIWULAN IV TAHUN 2024



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 2024 ini disusun untuk memberikan informasi atas tindak lanjut yang telah dilakukan oleh Pengadilan Militer III-12 Surabaya untuk memperbaiki pelayanan publik.

Sidoarjo, 2 Januari 2025

Kepala Pengadilan Militer III-12



Sugeng Aryanto, S.H., M.H.
Kolonel Chk (K) 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	9
------------	--	---



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 2024 dilaksanakan empat kali dalam setahun yaitu di Triwulan I, Triwulan II, Triwulan III dan Triwulan 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 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 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 Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Militer III-12 Surabaya tahun 2024 diketahui bahwa Indeks Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Militer III-12 Surabaya, Triwulan III sebesar **98,95** dengan Jumlah nilai rata-rata per unsur sebesar 3.90. 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 I

No	Unsur	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3,94	Sangat Baik	9
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,98	Sangat Baik	1
3	Waktu Pelayanan	3,96	Sangat Baik	4
4	Biaya/Tarif	3,96	Sangat Baik	5
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,98	Sangat Baik	2
6	Kompetensi Pelaksana	3,94	Sangat Baik	8
7	Perilaku Pelaksana	3,96	Sangat Baik	6
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,96	Sangat Baik	7
9	Sarana Dan Prasarana	3,98	Sangat Baik	3

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. Kompetensi Pelaksana
3. Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan.



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.

2. Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

Analisa Masalah : - Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

Rencana Tindak Lanjut : - Perlu meningkatkan pengetahuan dan keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sehingga pengguna layanan mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan jelas dan tidak menunggu petugas layanan.

Tindak Lanjut : - Telah memberikan arahan kepada petugas layanan agar memahami dan meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

Eviden tindak lanjut ruang lingkup kompetensi pelaksana dimana Petugas Pelayanan mendapatkan arahan dari Sekretaris harus meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman sehingga pengguna layanan mendapatkan informasi secara benar dan cepat.



3. Ruang Lingkup Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan

Analisa Masalah : - Terdapat Pengaduan, Saran dan Masukan yang belum memadai.

Rencana Tindak Lanjut : - Mensosialisasikan Pengaduan, Saran dan Masukan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan publik lainnya melalui media website, sosmed dan banner.

Tindak Lanjut : - Telah dibuat sarana pengaduan tidak hanya melalui Aplikasi Siwas namun juga melalui website, media social Instagram, Telp dan juga Facebook.



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

Dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) Triwulan IV tahun 2024, diperoleh penilaian terhadap ruang lingkup yang berada di peringkat 3 paling bawah, yaitu :

1. Persyaratan
2. Kompetensi Pelaksana
3. Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan

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