



**PENGADILAN MILITER III-12
SURABAYA**

LAPORAN

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025



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 I tahun 2025 ini disusun untuk memberikan informasi atas tindak lanjut yang telah dilakukan oleh Pengadilan Militer III-12 Surabaya untuk memperbaiki pelayanan publik.

Sidoarjo, 1 April 2025
Kepala Pengadilan Militer III-12



Amriandie, S.H., M.H.
Kolonel Laut (H) NRP14124/P

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
------------	--	---

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. Pelayanan 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 kepuasan 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 E-Survey.

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 2025 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 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 2025 diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Militer III-12 Surabaya, Triwulan III sebesar **98.67** 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. Peringkat 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	3.920	Sangat Baik	4
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3.900	Sangat Baik	5
3	Waktu Pelayanan	3.900	Sangat Baik	8
4	Biaya/Tarif	3.880	Sangat Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.900	Sangat Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3.940	Sangat Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3.900	Sangat Baik	6
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3.920	Sangat Baik	3
9	Sarana Dan Prasarana	3.940	Sangat Baik	1

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. Biaya/Tarif
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 Biaya/Tarif

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

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

Tindak Lanjut : - Telah dilakukan sosialisasi biaya/tarif yang harus dipenuhi untuk mendapatkan produk atau pelayanan publik lainnya melalui media website dan banner.

Adanya Keputusan Kepala Pengadilan Militer III-12 Surabaya Nomor : 58/KPM.W3-Mil01/Kep/I/2025 tanggal 31 Januari 2025 tentang biaya perolehan informasi Pengadilan Militer III-12 Surabaya. Surat Keputusan ini telah dipasang di meja PTSP .



KEPALA PENGADILAN MILITER III-12 SURABAYA

KEPUTUSAN KEPALA PENGADILAN MILITER III-12 SURABAYA
Nomor : 58/ KPM.W3-Mil01/Kep/I/2025

TENTANG

BIAYA PERKARA
PENGADILAN MILITER III-12 SURABAYA

KEPALA PENGADILAN MILITER III-12 SURABAYA

- Mengingat : a. Surat Keputusan Bersama Ketua Mahkamah Agung RI dan Panglima TNI Nomor KMA/065A/SKB/IX/2004 dan Nomor Skep/420/IX/2004 tanggal 01 September 2004 tentang kerjasama dalam pembinaan personel militer bagi prajurit TNI yang bertugas pada pengadilan dalam lingkungan Peradilan Militer
- b. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor KMA/005/SK/I/2007 tanggal 11 Januari 2007 tentang pengurusan administrasi personel bagi prajurit TNI yang bertugas di Pengadilan dalam lingkungan Peradilan Militer
- c. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 084/KMA/SK/VI/2008 tanggal 30 Juni 2008 tentang Pedoman teknis administrasi dan pemeriksaan di sidang pengadilan dalam lingkungan lembaga Peradilan Militer
- d. Pengarahan teknis Dirjen Badilmiltun MARI dan Kadilmiltama kepada para Kadilmilti pada tanggal 14 Januari 2010 di ruang rapat Dilmiltama
- Dasar : 1. Surat Edaran Kepala Pengadilan Militer Utama Nomor SE/09/II/2010 Tanggal 12 Februari 2010 Tentang Biaya Perkara pada Lingkungan Peradilan Militer

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PENGADILAN MILITER III-12 SURABAYA TENTANG BIAYA PERKARA PENGADILAN MILITER III-12 SURABAYA.
- KESATU : Biaya perkara dibebankan kepada terdakwa sesuai keputusan majelis hakim;
- KEDUA : Biaya perkara sebagaimana dimaksud butir Kesatu sebagai berikut :
1. Tamtama : Rp.7.500,-
 2. Bintara : Rp.10.000,-
 3. Pama : Rp.15.000,-
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Sidoarjo
Pada tanggal 31 Januari 2025

Kepala Pengadilan Militer III-12


Sugeng Aryanto
Kolonel Cbk

2. Ruang Waktu Pelayanan

Analisa Masalah : - Pengguna layanan merasa waktu pelayanan yang kurang cepat atau terkesan lambat.

Rencana Tindak Lanjut : - Perlu meningkatkan dan konsistensi dalam waktu pelayanan dalam membuka layanan selama waktu layanan masih diberikan sehingga pengguna layanan tidak menunggu petugas layanan.

Tindak Lanjut : - Telah memberikan arahan kepada petugas layanan agar memahami dan memberikan waktu pelayanan yang cepat dan tepat.

Eviden tindak lanjut ruang lingkup waktu pelayanan 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 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.
- Menenankan 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 memberikan arahan kepada petugas layanan agar memahami memahami dan memberikan produk pengadilan sesuai yang dibutuhkan oleh para pengguna layanan.



BAB IV

4

PENUTUP

Dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) Triwulan I tahun 2025, diperoleh penilaian terhadap ruang lingkup yang berada di peringkat 3 paling bawah, yaitu :

1. Biaya/Tarif
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.