



PENGADILAN MILITER III-12 SURABAYA



LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TAHUN 2019

Jl. Ir. H. JUANDA No. 85 SIDOARJO
Telp. 031-8665369
Email : surabaya@dilmil.org

KATA PENGANTAR

Dalam rangka penerapan reformasi birokrasi, Pengadilan Militer III-12 Surabaya bertekad untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan berpedoman pada undang-undang dan peraturan pendukungnya. Salah satu unsur penting dalam reformasi birokrasi adalah dalam hal pelayanan publik.

Pengadilan Militer III-12 Surabaya telah berupaya menyelenggarakan pelayanan publik dengan sabaik-baiknya. Dan sebagai umpan balik atas pelayanan ini, Pengadilan Militer III-12 Surabaya melakukan survei kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan yang telah diberikan oleh Pengadilan Militer III-12 Surabaya. Survei IKM ini akan memberikan informasi penting tentang kelebihan dan kekurangan pelayanan publik di pengadilan Militer III-12 Surabaya. Atas kekurangan yang muncul, Pengadilan Militer III-12 Surabaya akan melakukan tindak lanjut sebagai upaya perbaikan.

Laporan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2019 ini dimaksudkan untuk memberi gambaran dan informasi atas tindak lanjut yang telah dilakukan oleh Pengadilan Militer III-12 Surabaya terhadap hasil survei IKM tahun 2019.

Sidoarjo, 05 Januari 2020

Kepala Pengadilan Militer III-12 Surabaya



Asep Ridwan Hasyim, S.H., M.Si., M.H.
Kolonel Laut (KH) NRP 12360/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	10
BAB IV PENUTUP	13

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Peringkat Masing-masing Unsur Berdasarkan Nilai Interval Di Semeseter I	8
Tabel II.2	Peringkat Masing-masing Unsur Berdasarkan Nilai Interval Di Semeseter 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 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 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 kepuasan masyarakat di Pengadilan Militer III-12 Surabaya tahun 2019 diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Militer III-12 Surabaya semester I sebesar **86,95** dengan Jumlah nilai rata-rata per unsur sebesar **3,478**. Nilai IKM ini berada pada interval 76,61 – 88,30 sehingga Mutu pelayanan mendapatkan nilai **B** dan kinerja unit pelayanan berada pada kategori **Baik**. Sedang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Militer III-12 Surabaya semester I sebesar **90,88** dengan Jumlah nilai rata-rata per unsur sebesar **3,635**. Nilai IKM ini berada pada interval 76,61 – 88,30 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 Semester I

No	Unsur	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3,49	Baik	2
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,47	Baik	3
3	Waktu Pelayanan	3,36	Baik	8
4	Biaya/Tarif	3,40	Sangat Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	3,45	Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3,46	Baik	4
8	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,44	Baik	6
9	Sarana Dan Prasarana	3,47	Baik	3

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

No	Unsur	Nilai Rata-rata	Kinerja Unit Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3,42	Baik	9
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3,54	Sangat Baik	8
3	Waktu Pelayanan	3,57	Sangat Baik	6
4	Biaya/Tarif	3,81	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,61	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	3,67	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,62	Sangat Baik	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,56	Sangat Baik	7
9	Sarana Dan Prasarana	3,95	Sangat Baik	1

Adapun hasil Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam aplikasi SUKMA. Dari seluruh saran yang masuk, dirangkum beberapa saran yang paling banyak muncul yaitu :

1. Pelaksanaan sidang agar tepat waktu.
2. Kebersihan agar semakin ditingkatkan.
3. Waktu pelayanan lebih dipercepat dan ditingkatkan lagi.

BAB III **3** TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Dari seluruh saran perbaikan yang diterima oleh Pengadilan Militer III-12 Surabaya, telah dilaksanakan upaya tindak lanjut untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga tercapai dan terpenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Sampai dengan dibuatnya laporan ini, ada beberapa upaya tindak lanjut yang telah dilakukan dan 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. Pelaksanaan sidang agar tepat waktu

Analisa Masalah : - Adanya pihak yang bersidang belum hadir.
- Ruang sidang yang masih digunakan.

Rencana Tindak Lanjut : - Berkoordinasi dengan para pihak agar dapat hadir tepat waktu.
- Menyesuaikan jadwal sidang dengan jumlah dan kapasitas ruang sidang.

Tindak Lanjut : - Telah dilakukan koordinasi dengan para pihak agar dapat hadir tepat waktu.
- Telah dilakukan penyesuaian jadwal sidang dengan jumlah dan kapasitas ruang sidang.

2. Kebersihan agar semakin ditingkatkan

Analisa Masalah : - Terbatasnya tenaga kontrak yang menangani kebersihan.
- Luasnya area yang perlu dibersihkan meliputi gedung kantor dan halaman kantor.

Rencana Tindak Lanjut : - Mengoptimalkan tenaga kontrak yang ada.
- Mengoptimalkan tenaga organik untuk membantu tenaga kontrak melalui kegiatan korve yang telah rutin dilaksanakan pada hari Senin dan Kamis.

Tindak Lanjut : - Telah dilakukan pembagian jadwal dan ruangan yang harus dikerjakan oleh tenaga kontrak.
- Telah dilakukan korve secara bersama-sama antara tenaga kontrak dan tenaga organik rutin setiap hari Senin dan Kamis.

3. Waktu pelayanan lebih dipercepat dan ditingkatkan lagi

Analisa Masalah : - Pelayanan disesuaikan dengan standar pelayanan dan SOP pelayanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya.
- Pelayanan dalam hal permintaan informasi dan permintaan salinan Putusan di luar pihak-pihak yang berhak menerima, menunggu persetujuan Kadilmil.

- Rencana Tindak Lanjut :
- Menyampaikan kepada para pengguna layanan bahwa pelayanan disesuaikan dengan standar pelayanan dan SOP pelayanan di Pengadilan Militer III-12 Surabaya.
 - Lebih memaksimalkan kecepatan layanan
- Tindak Lanjut :
- Telah dilakukan respon cepat dan memaksimalkan percepatan layanan.
 - Telah disampaikan di awal kepada pengguna layanan perihal waktu yang dibutuhkan untuk selesainya layanan.

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

Berdasarkan analisa masalah serta tindak lanjut yang telah dilaksanakan, diharapkan agar pelayanan publik di Pengadilan Militer III-12 Surabaya dapat semakin meningkat dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta para pencari keadilan. Perbaikan atas pelayanan publik ini merupakan kerjasama yang baik dari masyarakat serta seluruh elemen pendukung di Pengadilan Militer III-12 Surabaya.