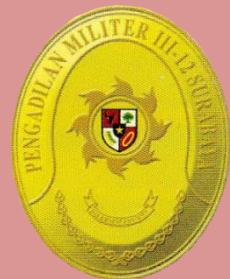


# PENGADILAN MILITER III-12 SURABAYA



## LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN TRIWULAN II TAHUN 2021

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

## ***KATA PENGANTAR***

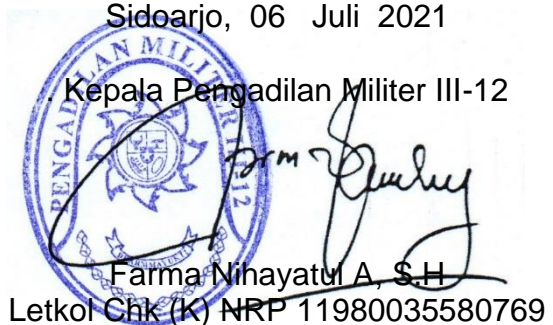
Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai evaluasi atas penyelenggaraan pelayanan publik. Survei dilakukan untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM).

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 II tahun 2021 ini disusun untuk memberikan informasi atas tindak lanjut yang telah dilakukan oleh Pengadilan Militer III-12 Surabaya untuk memperbaiki pelayanan publik.

Sidoarjo, 06 Juli 2021

Kepala Pengadilan Militer III-12



Farma Nihayatul A, S.H  
Letkol Chk (K) NRP 11980035580769

## ***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 II	9
------------	---	---

# ***BAB I*** **1** ***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. 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 2021 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 2020 diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Militer III-12 Surabaya, Triwulan I sebesar **92.24** dengan Jumlah nilai rata-rata per unsur sebesar **3,63**. 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	3.780	Sangat Baik	3
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	3.600	Baik	8
3	Waktu Pelayanan	3.620	Sangat Baik	7
4	Biaya/Tarif	3.840	Sangat Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.520	Baik	9
6	Kompetensi Pelaksana	3.640	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3.700	Sangat Baik	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.660	Sangat Baik	5
9	Sarana Dan Prasarana	3.880	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. Produk Spesifikasi Jenis Playanan
2. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan

## **BAB III** **TINDAK LANJUT HASIL SURVEI**

# **3**

Seluruh saran perbaikan yang diterima oleh Pengadilan Militer III-12 Surabaya, telah dinilai sebagai evaluasi pelayanan. Dari penilaian ini kemudian 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 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.

## 2. 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

### 3. 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.

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

Dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) Triwulan II tahun 2021, diperoleh penilaian terhadap ruang lingkup yang berada di peringkat 3 paling bawah, yaitu :

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan

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