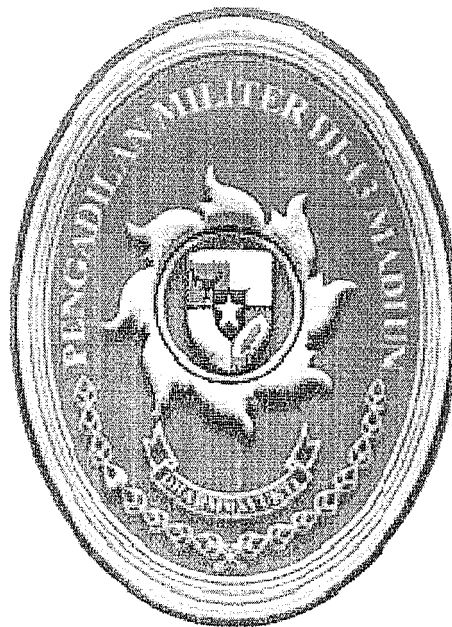


**LAPORAN**  
**PENYUSUNAN HASIL SURVEY HARIAN**  
**PENGADILAN MILITER III-13 MADIUN**  
**PERIODE FEBRUARI 2021**



**PENGADILAN MILITER III-13 MADIUN**  
**Jl. SALAK III NO. 38 MADIUN**  
**Telp/Fax (0351) 452186**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat serta hidayahNya sehingga kami Tim Survey Pengadilan Militer III-13 Madiun mampu menyelesaikan laporan penyusunan hasil survey harian.

Survey harian ini kami lakukan dengan maksud untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan di semua unit pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun. Selain itu hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk penilaian dan perbaikan terhadap pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan mendorong setiap unit pelayanan mampu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada rekan rekan Tim Survey Pengadilan Militer III-13 Madiun yang telah bekerja keras demi terwujudnya visi dan misi Pengadilan Militer III-13 Madiun. Terima kasih juga kepada seluruh anggota Pengadilan Militer III-13 Madiun yang telah mendukung survey harian ini. Semoga hubungan yang telah terjalin dengan baik selama ini dapat terjalin dengan baik seterusnya.

Kami sadar bahwa penyusunan laporan hasil survey ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mohon masukan, kritik serta saran dari seluruh aspek yang ada di Pengadilan Militer III-13 Madiun demi kesempurnaan dari laporan ini. Semoga hasil laporan ini dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan dan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan seluruh unit pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun.

Madiun, 1 Maret 2021

Ketua Tim Survei

## DAFTAR ISI

|  | <i>Halaman</i> |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL .....  | i              |
| KATA PENGANTAR .....   | ii             |
| DAFTAR ISI .....   | iii            |
| DARTAR TABEL .....   | iv             |
| <br>   |                |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>                                      | <b>1</b>       |
| A. Latar Belakang .....  | 1              |
| B. Tujuan .....  | 2              |
| C. Manfaat .....   | 2              |
| <br>   |                |
| <b>BAB II. PERSIAPAN PENYUSUNAN SURVEY HARIAN .....</b>              | <b>3</b>       |
| A. Tim Pelaksana .....   | 3              |
| B. Persiapan Bahan .....   | 3              |
| <br>   |                |
| <b>BAB III. METODOLOGI SURVEY .....</b>                              | <b>4</b>       |
| A. Jenis Survey .....  | 4              |
| B. Populasi, sampel .....  | 4              |
| C. Lokasi, waktu survey, waktu pengumpulan dan Penyusunan data ..... | 4              |
| D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data Survey .....                | 5              |
| E. Teknik Analisa Data .....   | 5              |
| <br>   |                |
| <b>BAB IV. HASIL PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA SURVEY .....</b>    | <b>6</b>       |
| A. Gambaran Umum .....   | 6              |
| B. Gambaran Responden .....  | 6              |
| <br>   |                |
| <b>BAB V. PEMBAHASAN .....</b>                                       | <b>7</b>       |
| A. Gambaran Responden .....  | 7              |
| B. Hasil Pengumpulan Data .....                                      | 7              |
| C. Hasil Perhitungan .....   | 8              |
| <br>   |                |
| <b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                            | <b>9</b>       |
| A. Kesimpulan .....  | 9              |
| B. Saran .....   | 9              |

## DAFTAR TABEL

| <i>No. Tabel</i> |                               | <i>Halaman</i> |
|------------------|-------------------------------|----------------|
| 1.               | Kategori Mutu Pelayanan ..... | 6              |

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik pemerintah masih banyak dijumpai kelemahannya, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Untuk itu Pengadilan Militer III-13 Madiun perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga citra yang kurang baik yang melekat dapat hilang. Oleh karena itu sangat penting bagi Pengadilan Militer III-13 Madiun mengakomodir terhadap berbagai keluhan masyarakat dan menanggapi keluhan tersebut secara baik demi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu upaya tersebut adalah dengan melakukan survey pelayanan melalui survey harian.

Survey harian merupakan survey yang dilakukan setiap hari yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Pengadilan Militer III-13 Madiun. Disamping itu survey harian dapat menjadi tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data tersebut dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan pelayanannya.

Dalam menjaga kualitas pelayanan secara terus menerus Pengadilan Militer III-13 Madiun melakukan survey harian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan setiap unit pelayanan yang ada di Pengadilan Militer III-13 Madiun.

**B. TUJUAN**

## 1. Tujuan umum

Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dalam hal berperkara maupun administrasi umum di Pengadilan Militer III-13 Madiun.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengukur tingkat kepuasan disetiap unit pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun.
- b. Mengukur nilai tingkat kepuasan di Pengadilan Militer III-13 Madiun.
- c. Mengukur mutu pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun.
- d. Mengukur kinerja Pengadilan Militer III-13 Madiun.

**C. MANFAAT**

## 1. Bagi Pengadilan Militer III-13 Madiun

- a. Dapat mengetahui kekurangan masing masing unit pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun.
- b. Untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan pencari keadilan.
- c. Sebagai bahan acuan penetapan kebijakan yang perlu segera diambil dan upaya yang harus segera dilakukan.
- d. Memacu persaingan positif antar unit pelayanan di Pengadilan Militer III-13 Madiun yang berimbang pada kinerja Pengadilan.

## BAB II

### PERSIAPAN PENYUSUNAN SURVEY HARIAN

#### A. TIM PELAKSANA SURVEY

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Pengadilan Militer III-13 Madiun No. W3.Mil-02/SK / 10 / II / 2020 tanggal 10 Februari 2021 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pengadilan Militer III-13 Madiun, menunjuk dan mengangkat :

1. Nama : FX.Agus Sulistio, S.H.  
Pangkat /NRP : Mayor Chk NRP. 11030043601281.  
Jabatan : Wakil Kepala Pengadilan Militer III-13 Madiun.  
Sebagai : Pengarah Tim Survei.
2. Nama : M. Arif Sumarsono, S.H.,M.H.  
Pangkat /NRP : Mayor Chk NRP. 11020006580974.  
Jabatan : Hakim Militer Pengadilan Militer III-13 Madiun.  
Sebagai : Ketua Tim Survei.
3. Nama : Rendy Ardicha Pradana,A.Md.  
Pangkat /NIP : II/c,199202042019031004.  
Jabatan : Staf TI dan Pelaporan.  
Sebagai : Sekretaris Tim Survei.
4. Nama : Agus Setiawan.  
Pangkat /NRP : Koptu Lis NRP. 96984.  
Jabatan : Staf Kepegawaian dan Ortala.  
Sebagai : Anggota Tim Survei.
5. Nama : Kadir.  
Pangkat /NRP : PPNPN.  
Jabatan : Staf Kepegawaian dan Ortala.  
Sebagai : Anggota Tim Survei.

#### B. PENYIAPAN BAHAN

Dalam menyusun survey harian tingkat kepuasan pelanggan digunakan berupa lembar kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan pelanggan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey, yang berisi pendapat pengguna jasa yang memuat kesimpulan responden terhadap unsur unsur pelayanan yang diterima. Bentuk jawaban mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu "sangat puas", "puas" dan "tidak puas".

### BAB III

## METODOLOGI SURVEY

#### A. Jenis Survey

Survey yang dilaksanakan merupakan survey *observasional* karena tidak memberikan treatment pada responden, dengan rancang bangun *sectional* dimana data dikumpulkan setiap hari.

#### B. Populasi dan Sampel

1. Populasi dalam survey ini adalah seluruh pihak terkait Pengadilan Militer III-13 Madiun dan jejaringnya.
2. Sampel survey diambil secara acak dengan jumlah responden ditentukan oleh pengguna layanan yang datang.

#### C. Lokasi , Waktu Survey, Waktu Pengumpulan dan Penyusunan Data

1. Lokasi survey
  - a. Bagian Kepaniteraan
  - b. Bagian Kesekretariatan
    - Bagian Umum dan keuangan
    - Bagian Perencanaan, TI dan Pelaporan
    - Bagian Kepegawaian, organisasi dan tata laksana

2. Waktu survey

Survey harian dimulai pada 1 Februari 2021 s.d 28 Februari 2021 yang dilaksanakan pada hari kerja.



### 3. Waktu pengumpulan data

Data yang diperoleh dikumpulkan setiap pengunjung datang dan direkap pada bulan berikutnya. Sedangkan penyusunan dan entry data setiap awal bulan berikutnya kemudian dilaporkan pada Kepala Pengadilan Militer III-13 Madiun.

Adapun jadwal kegiatan sebagai berikut :

- a. Persiapan : tanggal 1 Februari 2021
- b. Pengumpulan Data : setiap hari sejak tanggal 1 s.d 28 Februari 2021
- c. Pengolahan Data : tanggal 1 Maret 2021
- d. Penyusunan dan Pelaporan: tanggal 1 Maret 2021

### D. Tehnik dan Instrumen Pengumpulan Data Survey

Dalam penyusunan survey harian digunakan formulir isian survey harian berupa kertas yang diberi isian jenis pelayanan, hari dan tanggal serta kolom sangat puas, puas dan tidak puas untuk diberi tanda ( $\surd$ ) atau (x).

### E. Tehnik Analisis data

Data diolah dengan bantuan komputer. Nilai survey harian dihitung berdasarkan tanda ( $\surd$ ) atau (x) yang dimasukkan dalam kotak sangat puas, puas dan tidak puas.

## BAB IV HASIL PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA SURVEY

### A. Gambaran Umum

Gedung Kantor Pengadilan Militer III-13 Madiun terletak di Jalan Salak III No. 38 Kota Madiun dengan areal tanah seluas 2500 m<sup>2</sup> serta luas bangunan 1100 m<sup>2</sup> dan terdiri dari terdiri dari 2 lantai, lantai 1 ditempati untuk Ruang Sidang, Ruang Sekretaris, Ruang Staf Umum dan Keuangan, Ruang Perpustakaan, Ruang Staf Kepegawaian Organisasi dan Tata Laksana, Ruang Penasihat Hukum, Ruang Saksi, Ruang Ouditurat Militer serta Ruang Tahanan. Sedangkan lantai 2 ditempati untuk Ruang Kepala, Ruang Waka, Ruang Pokkimmil, Ruang Panitera, Ruang Bendahara, Ruang Panitera Pengganti, Ruang Staf Panitera, Ruang Staf Perencanaan, IT dan Pelaporan, serta Ruang Arsip.

### B. Gambaran Responden

Responden dalam survey harian ini adalah seluruh pengunjung Pengadilan Militer III-13 Madiun tanpa memandang jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan serta umur, akan tetapi survey ini mengenai pendapat pengunjung tentang pelayanan yang dilakukan oleh setiap pegawai Pengadilan Militer III-13 Madiun apakah sudah sesuai harapan. Distribusi mengenai pendapat responden terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Pengadilan Militer III-13 Madiun tersaji dalam table berikut :

Tabel 1 Distribusi pendapat responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Pengadilan Militer III-13 Madiun periode tanggal 1 Februari s.d 28 Februari 2021.

| No | Jumlah Responden | Sangat Puas | %    | Puas | %    | Tidak Puas | %   |
|----|------------------|-------------|------|------|------|------------|-----|
| 1. | 12               | 10          | 80 % | 2    | 20 % | 0          | 0 % |

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 80 % responden menyatakan sangat puas, 20 % responden menyatakan puas dan 0 % responden menyatakan tidak puas.

## **BAB V PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Responden**

Jumlah responden sejak tanggal 1 Februari 2021 s.d 28 Februari 2021 sebanyak 12 responden yang diambil secara acak (random sampling) dari seluruh pengunjung Pengadilan Militer III-13 Madiun. Pemilihan sampel dilakukan secara acak diseluruh wilayah pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun sehingga dapat mewakili karakteristik wilayah dan budaya setempat yang dapat mempengaruhi perilaku masyarakat sehingga diharapkan data yang diperoleh dapat mewakili dan dapat dipertanggung jawabkan.

Responden dari survey harian ini adalah pengunjung Pengadilan Militer III-13 Madiun yang telah berusia minimal 18 tahun, hal ini diharapkan responden tersebut dianggap telah cukup dewasa dalam memberikan pendapat yang dapat dipertanggungjawabkan dan dianggap valid.

### **B. Hasil Pengumpulan Data**

Dari tabel 1 selama periode tanggal 1 Februari 2021 s.d 28 Februari 2021 data lembar kuesioner responden harian yang masuk dari seluruh unit pelayanan sebanyak 12 orang. Dari 10 orang menyatakan sangat puas 2 Orang menyatakan Puas.

### C. Hasil Perhitungan

Dari hasil perhitungan data yang masuk yang dinyatakan dalam persen adalah sebagai berikut :

1. 80 % orang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan diseluruh unit pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun.
2. 20 % orang menyatakan puas terhadap pelayanan diseluruh unit pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun.
3. 0 % orang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan diseluruh unit pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Dari analisis data yang masuk dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam bentuk angka :
  - a. 10 orang sangat puas terhadap pelayanan diseluruh unit pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun.
  - b. 2 orang puas terhadap pelayanan diseluruh unit pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun.
  - c. 0 orang tidak puas terhadap pelayanan diseluruh unit pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun.
2. Dalam bentuk persen :
  - a. 800 % responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan diseluruh unit pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun.
  - b. 20 % responden menyatakan puas terhadap pelayanan diseluruh unit pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun.
  - c. 0 % responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan diseluruh unit pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun.
3. Prioritas peningkatan pelayanan di :
  - a. Bagian Kepaniteraan.
  - b. Bagian Kesekretariatan.

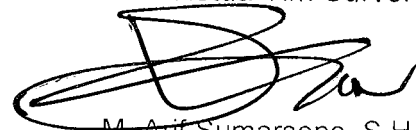
### B. Saran

Pengadilan Militer III-13 Madiun

1. Diupayakan untuk pelayanan di Bagian Kepaniteraan dan Bagian Kesekretariatan tetap harus ditingkatkan dan perlu adanya pembinaan secara terus menerus pada unit pelayanan tersebut supaya lebih baik lagi.
2. Segera dilakukan survey kualitatif untuk mengidentifikasi akar permasalahan pada unit pelayanan tersebut supaya pelayanannya lebih baik lagi.
3. Adanya peningkatan kepedulian rekan rekan pegawai Pengadilan Militer III-13 Madiun terhadap survey yang dilakukan oleh Tim Survey Pengadilan Militer III-13 Madiun dan adanya penekanan baik dari unsur pimpinan agar survey bisa berjalan dengan baik dan lancar.
4. Adanya tindak lanjut dari pengambil keputusan terhadap hasil survey harian ini.

Madiun, 1 Maret 2021

Ketua Tim Survei



M. Arif Sumarsono, S.H., M.H.  
Mayor Chk NRP. 11020006580974