

**LAPORAN
PENYUSUNAN HASIL SURVEY HARIAN
PENGADILAN MILITER III-13 MADIUN
PERIODE MARET 2017**



**PENGADILAN MILITER III-13 MADIUN
JI. 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 dalam rangka pencapaian sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dengan baik.

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 yang sebenar benarnya kepada rekan rekan Tim Survey Pengadilan Militer III-13 Madiun yang telah bekerja keras demi terwujudnya mimpi dari Pengadilan Militer III-13 Madiun mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di tahun 2017 ini. Dan terima kasih juga kepada rekan rekan karyawan 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, 3 April 2017

Ketua Tim Survei

DAFTAR ISI

| | <i>Halaman</i> |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iii |
| DARTAR TABEL | iv |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Tujuan..... | 2 |
| C. Manfaat..... | 3 |
| BAB II. PERSIAPAN PENYUSUNAN SURVEY HARIAN | 4 |
| A. Tim Pelaksana | 4 |
| B. Persiapan Bahan | 4 |
| BAB III. METODOLOGI SURVEY | 7 |
| A. Jenis Survey | 7 |
| B. Populasi, sampel | |
| C. Lokasi, waktu survey, waktu pengumpulan dan Penyusunan data..... | 7 |
| D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data Survey | 8 |
| E. Teknik Analisa Data..... | 8 |
| BAB IV. HASIL PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA SURVEY | 10 |
| A. Gambaran Umum | 11 |
| B. Gambaran Responden | 12 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN | 24 |
| A. Kesimpulan | 24 |
| B. Saran | 25 |

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 pelanggan melalui survey harian.

Survey harian merupakan survey yang dilakukan setiap hari yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan 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 pelanggan disetiap unit pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun.
- b. Mengukur nilai tingkat kepuasan pelanggan 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 berimbas pada kinerja Pengadilan.

BAB II

PERSIAPAN PENYUSUNAN SURVEY HARIAN

A. TIM PELAKSANA SURVEY

Tim Pelaksana :

1. Ketua : Mayor Chk M. Arif Sumarsono, SH.
2. Sekretaris : Afif Tantowi, S.Kom.
3. Anggota : - Serma Budi Utomo.
- Koptu Lis Agus Setiawan.
- PNS Sriyani.
- PNS Sarni.

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 "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 bulan 20 Maret 2017 s.d 31 Maret 2017 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 di komputer setiap awal bulan berikutnya kemudian dilaporkan pada Kepala Pengadilan Militer III-13 Madiun.

Adapun jadwal kegiatan sebagai berikut :

- a. Persiapan : tanggal 20 Maret 2017
- b. Pengumpulan Data : setiap hari sejak tanggal 20 s.d 31 Maret 2017
- c. Pengolahan Data : tanggal 3 April 2017
- d. Penyusunan dan Pelaporan : tanggal 3 April 2017

D. Tehnik dan Instrumen Pengumpulan Data Survey

Dalam penyusunan survey harian digunakan formulir isian survey harian berupa kertas yang diberi hari dan tanggal serta kolom puas dan tidak puas untuk diberi tanda (√)

E. Tehnik Analisis data

Data diolah dengan bantuan komputer menggunakan tabel excel. Nilai survey harian dihitung berdasarkan tanda (√) yang dimasukkan dalam kotak 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 m² serta luas bangunan 1100 m² 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 serta Ruang Tahanan. Sedangkan lantai 2 ditempati untuk Ruang Kepala, Ruang Waka, Ruang Pok Kimmil, Ruang Panitera, 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 karyawan Pengadilan Militer III-13 Madiun apakah sudah sesuai harapan. Distribusi mengenai pendapat responden terhadap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Pengadilan Militer III-13 Madiun tersaji dalam table berikut :

Table 1 Distribusi pendapat responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Pengadilan Militer III-13 Madiun periode tanggal 20 Maret 2017 s.d 31 Maret 2017.

| No | Jumlah Responden | Puas | % | Tidak Puas | % |
|----|------------------|------|--------|------------|-------|
| 1. | 96 | 93 | 96,9 % | 3 | 3,1 % |

Dari table diatas dapat dilihat bahwa 96,9 % responden menyatakan puas dan 3,1 % responden menyatakan tidak puas

BAB V PEMBAHASAN

A. Gambaran Responden

Jumlah responden sejak tanggal 20 Maret 2017 s.d 31 Maret 2017 sebanyak 96 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 table 1 selama periode tanggal 20 Maret 2017 s.d 31 Maret 2017 data lembar kuesioner responden harian yang masuk dari seluruh unit pelayanan sebanyak 96 orang. Dari 96 orang yang menyatakan puas sebanyak 93 orang dan 3 orang menyatakan tidak puas. Ketiga data yang menyatakan tidak puas dari :

1. Bagian Kepaniteraan : 2 orang
2. Bagian Kesekretariatan : 1 orang

C. Hasil Perhitungan

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

1. 96,9 % orang menyatakan puas terhadap pelayanan diseluruh unit pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun.
2. 3,1 % 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. 93 orang puas terhadap pelayanan diseluruh unit pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun
 - b. 3 orang tidak puas terhadap pelayanan diseluruh unit pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun
2. Dalam bentuk persen :
 - a. 96,9 % responden menyatakan puas terhadap pelayanan diseluruh unit pelayanan Pengadilan Militer III-13 Madiun.
 - b. 3,1 % 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

1. Diupayakan untuk pelayanan di Bagian Kepaniteraan dan Bagian Kesekretariatan ditingkatkan dan perlu adanya pembinaan secara terus menerus pada unit pelayanan tersebut.
2. Segera dilakukan survey kualitatif untuk mengidentifikasi akar permasalahan pada unit pelayanan tersebut.

3. Adanya peningkatan kepedulian rekan rekan karyawan 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, 3 April 2017
Ketua Tim Survei,

Ttd

Moch Arif Sumarsono, SH.
Mayor Chk NRP.11020006580974