

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PENJAMINAN MUTU MELALUI
AKREDITASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PERKARA DI PENGADILAN MILITER 1-03 PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang Sebagai Salah Satu
Persyaratan Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)*



OLEH:

YULIANA SAFITRI

18042022/2018

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PENJAMINAN
MUTU MELALUI AKREDITASI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PERKARA DI PENGADILAN MILITER 1-03
PADANG.

Nama : YULIANA SAFITRI

NIM / TM : 18042022/2018

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

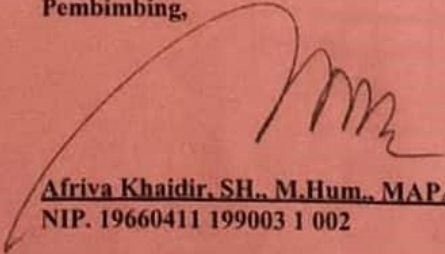
Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 10 November 2022

Disetujui oleh

Pembimbing,


Afriva Khaidir, SH., M.Hum., MAPA., Ph.D.
NIP. 19660411 199003 1 002

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi
Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

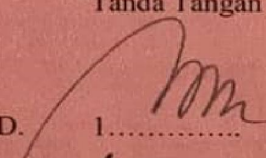
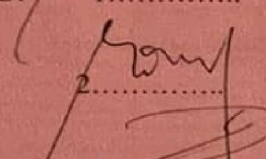
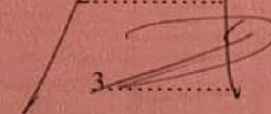
Pada hari Kamis 10 November 2022 Pukul 10:40 WIB s/d 11:40 WIB

**Efektivitas Pelaksanaan Penjaminan Mutu Melalui Akreditasi dalam Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Perkara di Pengadilan Militer 1-03 Padang**

Nama : YULIANA SAFITRI
TM/NIM : 2018/18042022
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 14 November 2022

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Afriva Khaidir, SH., M.Hum., MAPA., Ph.D.	1. 
Anggota	: Rahmadani Yusran, S.Sos., M.Si	2. 
Anggota	: Dr. Ziki Alhadi, S.IP., MA	3. 

**Mengesahkan
Dekan FIS UNP**



Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum
NIP. 19610218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuliana Safitri
NIM/TM : 18042022/2018
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelaksanaan Penjaminan Mutu Melalui Akreditasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkara Di Pengadilan Militer 1-03 Padang”** adalah benar dan merupakan hasil karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 14 November 2022
Saya yang menyatakan,



Yuliana Safitri
NIM.18042022

ABSTRAK

**Yuliana Safitri : Efektivitas Pelaksanaan Penjaminan Mutu
17042161 Melalui Akreditasi Dalam Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Perkara Di Pengadilan
Militer 1-03 Padang**

Penelitian ini dilatarbelakangi karena adanya beberapa permasalahan baik sebelum dan sesudah, pelaksanaan Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) di Pengadilan Militer 1-03 Padang yaitu, keterbatasan sumber daya manusia, hal ini menjadi hambatan tersendiri dalam pelaksanaan SAPM maupun kendala internal, sebelum adanya SAPM ini pelayanan yang diberikan kurang efektif dan efisien, instansi tidak terdapat anggaran untuk akreditasi penjaminan mutu ini, banyaknya evidence yang harus dilengkapi dalam memenuhi persyaratan yang ada sehingga menghasilkan biaya yang sedikit besar. Namun anggaran dalam pelaksanaan program ini tidak ada. Adapun hukum yang menjadi landasan implementasi program SAPM ini yaitu SK KMA Nomor: 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Implementasi Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkara di Pengadilan Militer 1-03 Padang, Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) di Pengadilan Militer 1-03 Padang, dan Sejauhmana Efektivitas Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perkara di Pengadilan Militer 1-03 Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, pengumpulan informasi/data yang dipakai pada penelitian ini dengan metode observasi wawancara dan studi dokumentasi. Pada penentuan informan menggunakan pemilihan informan (*purposive sampling*). Untuk keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode sedangkan untuk teknik analisis lakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas pelaksanaan Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) di Pengadilan Militer sudah efektif meskipun ada beberapa kendala yaitu, keterbatasan sumber daya manusia yang membuat pelayanan yang diberikan belum optimal, dan keterbatasan pedoman, waktu dan biaya dalam pelaksanaan SAPM. Dalam menyikapi permasalahan tersebut pengadilan militer selalu berupaya membuat surat usulan untuk penambahan pegawai dan berusaha sebaik mungkin dalam memenuhi pemenuhan LKE pedoman akreditasi dan pada pelaksanaan SAPM ini menggunakan anggaran rutin tahunan. Selain itu Pengadilan Militer setelah terlaksananya SAPM ini pelaksanaan tugas fungsi menjadi lebih jelas dan terorganisir, serta pelayanan publik menjadi lebih optimal.

Kata kunci: Efektivitas, SAPM, Kualitas Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelaksanaan Penjaminan Mutu melalui Akreditasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkara di Pengadilan Militer 1-03 Padang”**. Shalawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri teladan bagi manusia untuk menuju kebaikan.

Tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang . penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Afriva Khaidir, SH, M.Hum, MAPA, Ph.D selaku pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu dan saran dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Genefri Ph.D selaku rector Universitas Negeri Padang yang telah memfasilitasi penulis dalam menjalankan studi di perguruan tinggi tersebut.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang Ibuk Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum serta para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan izin dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum. Ph.D dan Bapak Drs. Karjuni Dt, maani, M.Si

selaku ketua dan Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

4. Bapak Rahmadani Yusran, S.Sos. M.Si selaku dosen Pembimbing Akademik (PA) sekaligus penguji I yang telah memberikan banyak kritik dan saran yang membangun kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Afriva Khaidir, S.H., M.Hum., MAPA., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Zikri Alhadi, S.IP, M.Si selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan masukan dalam pembuatan skripsi ini.
7. Teristimewa Kepada kedua orang tua (Bapak Sudarman dan Ibu Sriana) dan untuk adik tercinta Wahyu Syafutra dan Muhammad Dimas Arya serta seluruh Keluarga Besar yang penulis cintai dan sayangi yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril, materil serta kasih sayang yang tak ternilai harganya, dan terimakasih untuk setiap tetesan keringan yang diberikan demi menguliahkan ananda sampai meraih gelar Sarjana.
8. Bapak Jonarku selaku Kepala Pengadilan Militer 1-03 Padang yang telah memberikan izin untuk penelitian, dan Bapak Agus Sutiyoso selaku Sekretaris Pengadilan Militer 1-03 Padang yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.
9. Ibu Wedarinur selaku Kasubbag umum dan keuangan pengadilan Militer 1-03 Padang dan Bapak Firdaus selaku Kasubbag Kepegawaian dan Tata laksana Pengadilan Militer 1-03 Padang, beserta pihak-pihakem terkait yang telah

bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.

10. Teman seperjuangan (Rinaldi Suntana) yang selalu memberikan motivasi dan menyemangati penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Seluruh sahabat peneliti cintai : Fitria Anggraini, Clara elviana, Siti Intan Cahyani, Azzahra Farzana, Rani Yulia yang selalu memberikan dukungan serta bantuan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan mahasiswa Jurusan Administrasi Negara tahun 2018 Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
13. *For myself, thank you for fighting all this time, thank you for being able to continue to be enthusiastic until now*

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang Bapak/Ibuk dan rekan-rekan semua menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda sari Allah SW. Penulis telah berusaha menulis semaksimal mungkin untuk skripsi ini, namun apabila pembaca masih menemukan kekurangan, maka penulis memohon adanya saran dan kritikan yang membangun dari pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan khususnya bagi penulis, Aamin.

Penulis, Agustus 2022

Yuliana Safitri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teoritis.....	13
1. Konsep Efektivitas.....	13
2. Konsep Pelayanan Publik.....	24
4. Konsep Jiwa Korsa.....	30
5. Konsep Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu.....	31
B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	36
C. Kerangka Konseptual.....	38
BAB III	39
METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Informan Penelitian.....	40
D. Jenis dan Sumber Data.....	41

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	42
F. Uji Keabsahan	44
G. Teknik Analisis Data	45
BAB IV	47
HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Temuan Umum	47
1. Profil Pengadilan Militer 1-03 Padang	47
B. Temuan Khusus	82
1. Implementasi Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkara Di Pengadilan Militer 1-03 Padang	82
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) Di Pengadilan Militer 1-03 Padang	103
3. Efektivitas Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) terhadap Peningkatkan Kualitas Pelayanan Perkara Di Pengadilan Militer 1-03 Padang	109
C. Pembahasan	118
1. Implementasi Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkara Di Pengadilan Militer 1-03 Padang	118
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) Di Pengadilan Militer 1-03 Padang	124
3. Efektivitas Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perkara Di Pengadilan Militer 1-03 Padang	126
PENUTUP	131
A. Kesimpulan	131
B. Saran	132
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 4. 1 Wilayah Hukum Pengadilan Militer 1-03 Padang	55
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Pengadilan Militer 1-03 Padang	81
Gambar 4. 3 Sertifikat Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara	84
Gambar 4. 4 Maklumat Pelayanan Pengadilan Militer 1-03 Padang	88
Gambar 4. 5 Dokumentasi Penandatanganan Fakta Integritas	89
Gambar 4. 6 Standar Pelayanan Minimal PTSP Dilmil, Layanan Pengaduan dan Meja PTSP	90
Gambar 4. 7 Survey Kepuasan Masyarakat di website dan Format Survey Kepuasan Masyarakat	91
Gambar 4. 8 Rapat Areditasi Penjaminan Mutu di Pengadilan Militer 1-03 Padang .	93
Gambar 4. 9 Grafik Perbandingan Keadaan Perkara Pada Tahun 2019 dan 2020 ...	100
Gambar 4. 10 Grafik Perbandingan Keadaan Perkara Pada Tahun 2020 dan 2021 .	100
Gambar 4. 11 Meja PTSP dan lobby depan Pengadilan Militer 1-03 Padang	110

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Daftar Informan Penelitian	41
---	----

Tabel 4. 1 Capaian Kinerja Pengadilan Militer 1-03 Padang tahun 2019	97
Tabel 4. 2 Capaian Kinerja Pengadilan Militer 1-03 Padang tahun 2020 dan 2021 ...	98
Tabel 4. 3 Daftar Jumlah Sumber Daya Manusia Pengadilan Militer 1-03 Padang .	106
Tabel 4. 4 Perbandingan Keadaan Perkara Tahun 2019 - 2021	116
Tabel 4. 5 Data Akuntabilitas Kinerja Tahun 2019 - 2021	117

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan melakukan gerakan reformasi birokrasi yang dapat menjawab tuntutan masyarakat terhadap lembaga pemerintah dan lembaga negara. Maka untuk menjawab tuntutan tersebut setiap institusi mempunyai dorongan yang kuat untuk melakukan perubahan. Tidak luput juga Mahkamah Agung dengan badan peradilan di bawahnya yang berupaya untuk membangun dan melakukan reformasi menuju badan peradilan yang agung (*court of excellence*) yakni dengan visinya guna menjawab tuntutan bagi para pencari keadilan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Dalam melakukan gerakan reformasi Mahkamah Agung mengeluarkan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI (SK KMA) Nomor: 71/KMA/SK/III/2011 tentang Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi Mahkamah Agung Republik Indonesia. Untuk mengimplementasikan upaya reformasi diri ini maka Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum (Ditjen Badilum) yang merupakan salah satu lembaga yang berada di bawah Mahkamah Agung berupaya sebagai penggerak reformasi. Ditjen Badilum mengeluarkan berbagai program unggulan, yakni Program Akreditasi Penjaminan Mutu (APM) yang

penerapan dan pengembangan dari SK KMA Nomor: 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.

Dalam standar pelayanan peradilan ini dimaknai sebagai rangkaian suatu kegiatan yang dapat melaksanakan pemenuhan kebutuhan bagi masyarakat khususnya para pencari keadilan yang disertai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Hal ini merupakan bentuk komitmen pengadilan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan pengadilan, tolak ukur bagi setiap satuan kerja (satker) dalam penyelenggara pelayanan serta dapat dijadikan pedoman bagi satker dalam menyusun pelayanan pengadilan (Dandapala, 2016).

Program Akreditasi Penjaminan Mutu (APM) telah berjalan sejak tahun 2015 dengan pembuatannya dimasukkan dalam Surat Keputusan Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor: 1639/DJU/SK/OT.01.1/9/2015 tentang Pembentukan Tim Akreditasi Penjaminan Mutu Badan Peradilan Umum Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum. Dengan adanya program ini mencakup standar nasional maupun internasional seperti Sertifikasi ISO 9001.2008 (sekarang ISO 9001. 2015) melalui penerapan *Internasional Framework for Court Excellence*, implementasi reformasi birokrasi, tolak ukur pengawasan dari Badan Pengawasan Mahkamah Agung, serta Pembangunan zona Integritas. Dengan hadirnya program SAPM ini melahirkan rumusan standarisasi sistem manajemen mutu pelayanan pengadilan secara lengkap dan menyeluruh, menyusun pedoman

akreditasi penjaminan mutu, melakukan sosialisasi hingga pemberian penilaian, baik kepada Pengadilan Negeri (PN) maupun Pengadilan Tinggi (PT) di seluruh Indonesia (Dandapala, 2016)

Berdasarkan pendapat Direktur Jendral Badan Peradilan Umum “Herri Swantoro” mengatakan:

*“...Program APM merupakan jawaban konkret atas pandangan negatif terhadap kinerja peradilan umum. Program ini merupakan salah satu bentuk model pengawasan baru yang **Inovatif, Terstruktur, Sistematis, dan Berkelanjutan**. Selain itu juga program ini dikembangkan secara bersama-sama oleh seluruh jajaran Ditjen Badilum yang belum digunakan oleh satuan kerja (satker) lain” (Dandapala:2016).*

Sesuai dengan pendapat beliau di mana **Terstruktur**, berarti yakni organisasi penjaminan mutu telah dibentuk oleh Ditjen Badilum dengan diterapkan pada Pengadilan Tinggi serta Pengadilan Negeri di seluruh Indonesia, **Sistematis**, yakni dengan adanya penjaminan mutu ini dapat menciptakan kolaborasi dan bersinergi dalam mewujudkan performa badan peradilan yang sesuai dengan visi Mahkamah Agung, **Berkelanjutan** yang dapat diartikan sebagai evaluasi. Di mana capaian yang telah didapatkan pengadilan akan dievaluasi secara berkala, sehingga jika sudah berhasil mendapatkannya harus selalu dipertahankan.

Pengadilan Militer merupakan salah satu pengadilan yang berada di bawah Ditjen Badilum, di mana Pengadilan Militer membantu para pencari keadilan di Lingkungan Peradilan Militer. Program SAPM ini sudah dilaksanakan sejak tahun 2018 oleh Pengadilan Militer. Pengadilan Militer

adalah pengadilan tingkat pertama yang mempunyai wilayah yuridiksi yang mencakup beberapa wilayah yakni Sumatra Barat, Riau, dan Kepulauan Riau. Hal ini dapat dilihat dari tahun 2017 memutuskan sebanyak 135 perkara, pada tahun 2018 memutuskan sebanyak 94 perkara, pada tahun selanjutnya yakni 2019 Pengadilan Militer memutuskan 109 perkara, dan pada tahun 2020 memutuskan 37 perkara. Melihat perkara dan putusan yang masuk pada Pengadilan Militer maka tidak menutup kemungkinan sama seperti pengadilan yang lain untuk berupaya dalam meningkatkan pelayanan pengadilan. Panitera merupakan pihak yang mengelola kegiatan atau urusan terkait dengan perkara sesuai dengan Tupoksi Panitera yang diatur dalam Perma No. 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan. Maka baik secara langsung ataupun tidak langsung Program SAPM ini akan berdampak kepada penerapan Tupoksi Panitera. Dalam membantu para pencari keadilan, agar dapat melayani dengan prima maka peningkatan kualitas pelayanan perlu diperhatikan guna menyadarkan Pengadilan Militer yang juga merupakan tempat mendapatkan keadilan.

Berdasarkan pasal 45 Undang-Undang Nomor 4 tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman, dalam ayat 3 menyebutkan bahwa: “Pembinaan personel militer di Lingkungan Peradilan Militer dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang mengatur personel Militer. Semua PNS di Lingkungan Peradilan Militer beralih menjadi PNS di Mahkamah Agung. Berdasarkan ayat dalam pasal tersebut menyebutkan

bahwa pada tahun 2004 Pengadilan Militer resmi bergabung di bawah naungan Mahkamah Agung.

Pelayanan publik yang dapat diberikan pada Pengadilan Militer ini berupa pelayanan administrasi persidangan, bantuan hukum pengaduan dan permohonan informasi. Untuk membangun kualitas pelayanan yang ada dibutuhkan komitmen oleh aparatur pemerintah sebagai faktor dominan dan sarana prasarana pendukung yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Hal ini dikarenakan mereka sebagai petugas terdepan yang harus memiliki sikap profesionalisme, tentang bagaimana cara memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat dengan difasilitasi sarana dan prasarana sebagai penunjang kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dibutuhkan pedoman penilaian yang dilakukan secara komprehensif kepada kelayakan dan satuan kinerja ataupun program yang mengacu kepada Sertifikasi ISO 9001.2008 (sekarang ISO 9001. 2015).

Pengadilan Militer 1-03 Padang sudah melakukan penilaian SAPM ini sejak tahun 2018. SAPM ini meramu beberapa penilaian nasional maupun internasional yang diperkaya dengan *Internasional Framework for Court Excellence*. Standar penilaian dalam APM ini dikenal dengan istilah *Indonesian Court Performance Excellent (ICPE)* yang terbagi menjadi 7 kriteria penilaian. Menindaklanjuti standar penilaian tersebut, Dirjen Badilmiltun mengeluarkan 7 (tujuh) area *assesmen*, yakni: Assesmen Kepemimpinan di Peradilan Militer Assesmen Pola Bindalmin dan Standar

Operasional Prosedure (SOP) Penyelesaian Perkara di Peradilan Militer, Assesment Sarana & Prasarana (*Performance Result*) di Peradilan Militer, Assesment *E-Judiciary* Di Peradilan Militer, Assesment Layanan Pengadilan Di Peradilan Militer, Assesment Kepegawaian & Tata Laksana (Resources Management) Di Peradilan Militer, Assesment Perencanaan, Keuangan & Pelaporan (Strategic Planning) Di Peradilan Militer

Namun demikian dalam pelaksanaannya Pengadilan Militer sebelum adanya SAPM ini, pelayanan yang diberikan kurang efektif dan efisien kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena ketika masyarakat yang datang ke Pengadilan Militer 1-03 Padang, para petugas yang berada terdepan hanya mengarahkan masyarakat ke ruang tunggu saja yang berada di belakang balai pengadilan, saksi dan terdakwa ditempatkan diruangan terpisah. Hal ini diperkuat oleh ibu Kepala Kasubbag Umum dan Keuangan Pengadilan Militer 1-03 Padang, Wedarinur:

“...Sebelum adanya SK KMA Nomor: 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan, Dilmil 1-03 Padang hanya memberikan pelayanan yang seadanya kepada masyarakat sehingga menyebabkan kurang efektif dan efisien. Diharapkan dengan adanya peraturan ini akan membentuk komitmen pengadilan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu dalam peraturan ini dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan pengadilan dan tolak ukur bagi setiap satuan kerja bagi penyelenggara pelayanan. (wawancara dengan pelaksanaan penjaminan mutu, 29 November 2021)”.

Dengan lahirnya standar pelayanan ini dapat dijadikan pedoman dan acuan dalam menilai kualitas pelayanan sebagai bentuk bukti komitmen

atau janji penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Tentunya dalam mencapai pelayanan yang efektif dan efisien membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten yang sesuai dengan bidang keahliannya. Namun di dalam Pengadilan Militer 1-03 Padang manajemen sumber daya manusia belum optimal, hal ini dapat dilihat berdasarkan pra penelitian, peneliti melihat bahwa Pengadilan Militer 1-03 Padang kekurangan sumber daya manusia dalam menunjang pengoptimalisasian pelayanan kepada masyarakat. Di dalam Pengadilan Militer 1-03 Padang terdapat 5 hakim militer, 5 pejabat kepanitera, 8 pejabat kesekretariatan, 2 CPNS, dan 10 anggota PPNPN. Hal ini menyebabkan pelayanan yang diberikan kurang optimal sehingga menyebabkan banyaknya tupoksi yang tumpang tindih dikarenakan kekurangan SDM. Peneliti melihat terdapat beberapa anggota PPNPN yang merangkap jabatan sebagai driver dan bagian administrasi hingga sebagai petugas terdepan dalam melayani masyarakat. Hal ini pun diperkuat oleh pendapat bapak Kepala Pengadilan Militer II-09 Bandung, Kolonel CHK Sugeng Sutrisno, mengatakan bahwa:

“...Pengadilan Militer ini masih ada beberapa formasi jabatan yang kosong. Solusinya banyak personal yang merangkap double job. “Alhamdulillah saat ini masih bisa ter-handle dengan baik, meskipun kadang kewalahan juga. (Mahkamahagung.go.id, selasa 1 Maret 2022)”.

Selain itu juga beliau mengatakan bahwa:

“...Alhamdulillah, kalau saja tidak satu atap dengan Mahkamah Agung, mungkin kami tidak akan memiliki gedung sebagus ini. (Mahkamahagung.go.id, Selasa 1 Maret 2022)”.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa semenjak bergabung dengan Mahkamah Agung sarana dan prasarana mulai memadai. Sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor pendukung dalam menjalankan tugas serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sebelum terlaksananya SAPM ini di Pengadilan Militer 1-03 Padang sarana prasarana yang ada kurang mendukung. Namun setelah terlaksananya SAPM ini sarana prasarana mulai memadai sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal.

Berdasarkan yang penulis lakukan oleh ibu Kepala Kasubbag Umum dan Keuangan Pengadilan Militer 1-03 Padang, Wedarinur, mengatakan bahwa:

“...Dalam pelaksanaan penilaian akreditasi penjaminan mutu ini hanya dilakukan sekali dalam 2 (dua) tahun, yang seharusnya dilaksanakan dalam sekali dalam setahun. Hal ini dikarenakan keterbatasan biaya dalam pelaksanaan program akreditasi ini. (wawancara dengan pelaksanaan penjaminan mutu, 29 November 2021)”

Berdasarkan hasil pra penelitian, instansi tidak tersedia anggaran untuk akreditasi penjaminan mutu ini. Peneliti melihat banyaknya evidence yang harus dilengkapi dalam memenuhi persyaratan yang ada dalam program akreditasi penjaminan mutu ini dan banyaknya dokumentasi yang harus

dilengkapi dan dipenuhi agar mendapatkan akreditasi yang memuaskan yang sesuai dengan capaian Pengadilan Militer. Peneliti melihat dalam memenuhi evidence harus terdapat beberapa bukti foto, surat, agenda rapat hingga hasil rapat, yang harus dijadikan bukti bahwasannya kegiatan tersebut benar-benar dilakukan. Sehingga menghasilkan biaya yang sedikit besar. Namun anggaran dalam pelaksanaan program ini tidak ada.

Berdasarkan permasalahan di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelaksanaan Penjaminan Mutu Melalui Akreditasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkara Di Pengadilan Militer 1-03 Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka diidentifikasi masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Sebelum terlaksananya SAPM ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hanya seadanya.
2. Manajemen Sumber Daya Manusia masih belum optimal, banyaknya tupoksi yang tumpang tindih, serta kekurangan SDM yang ada pada Pengadilan Militer 1-03 Padang.
3. Tidak tersedianya anggaran dalam pelaksanaan akreditasi penjaminan mutu ini menyebabkan pelaksanaan penilaian hanya dilakukan sekali dalam 2 tahun

4. Sulitnya melengkapi persyaratan untuk memenuhi evidence yang ada pada SAPM ini.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah dalam penelitian agar tidak terjadi kesalahan pahaman dan mengingat keterbatasan kemampuan penelitian serta luasnya permasalahan, maka peneliti membatasi masalah pada Efektivitas Pelaksanaan Penjaminan Mutu melalui Akreditasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkara di Pengadilan Militer 1-03 Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkara di Pengadilan Militer 1-03 Padang?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanan Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) di Pengadilan Militer 1-03 Padang?
3. Sejauhmana Efektivitas Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perkara di Pengadilan Militer 1-03 Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan implementasi Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) di Pengadilan Militer 1-03 Padang
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) di Pengadilan Militer 1-03 Padang
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan efektivitas Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) di Pengadilan Militer 1-03 Padang

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat berupa Teoritis dan Praktis, berikut penjelasannya:

1. Manfaat Teoritis

- a) Menambah pengetahuan dibidang sosial melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi khususnya
- b) Sebagai bahan pemahaman dan pembelajaran bagi peneliti mauoun mahasiswa lain dalam melakukan penelitian-penelitian secara lebih mendalam mengenai efektivitas pelaksanaan

penjaminan mutu melalui akreditasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perkara di Pengadilan Militer 1-03 Padang.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Pengadilan Militer 1-03 Padang Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi Pengadilan Militer dalam mengimplementasikan Program SAPM agar pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien.
- b) Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan untuk melakukan penelitian dengan topic yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA