

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014**



**PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II
MARET 2017**

LEMBAR PENGESAHAN**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014**

Disahkan di Kuala Tungkal
Pada Hari Jumat , 28 April 2017

Management Reprerentative,

Ketua Tim Survei,

ANDI HENDRAWAN, SH.MH.

NIP. 19770619 200112 1 001

EDI SANTOSO, SH

NIP. 19811103 200805 1 001

Ketua Pengadilan Negeri
Kuala Tungkal Kelas II,

ACHMAD PETEN SILI, SH.MH

NIP. 19700410 199603 1 003

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II dan masyarakat pengguna layanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kuala Tungkal, April 2017

Tim Survei

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DARTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	3
D. Tahapan Pelaksanaan.....	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Teknik Analisis Data	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	7
A. Umur.....	7
B. Jenis Kelamin	7
C. Pendidikan Terakhir.....	8
D. Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	9
A. Persyaratan	10
B. Prosedur.....	10
C. Waktu Pelayanan	11
D. Biaya/Tarif	12
E. Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan	12
F. Kompetensi Pelaksana	13
G. Perilaku Pelaksana.....	14
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	14
I. Hasil Survey Kualitatif.....	15

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	17
A. Kesimpulan.....	17
B. Rekomendasi	18
 RUJUKAN	 19
LAMPIRAN-LAMPIRAN	20

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Kategori Mutu Pelayanan	6
2. Responden Menurut Karakteristik Umur	7
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	8
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	8
6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di PN Kuala Tungkal Kelas II	9
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kuala Tungkal Kelas II Ruang Lingkup : Persyaratan.....	10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kuala Tungkal Kelas II Ruang Lingkup : Prosedur	11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kuala Tungkal Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	11
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kuala Tungkal Kelas II Ruang Lingkup : Biaya/Tarif.....	12
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kuala Tungkal Kelas II Ruang Lingkup : Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan.....	13
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kuala Tungkal Kelas II Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana	13
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kuala Tungkal Kelas II Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana	14
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kuala Tungkal Kelas II Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	15

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi

masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II ini dilaksanakan pada bulan Maret 2017.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, lembaga permasyarakatan, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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 pemberidan 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. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di PN Kuala Tungkal Kelas II ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	17-20	1	1
2	21-30	14	14
3	31-40	34	34
4	41-50	32	32
5	51-60	15	15
6	61>	4	4
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-40 tahun (57,4 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	70	70
2	Perempuan	30	30
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		100	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (70 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD - SLTP	8	8
2	SLTA	50	50
3	D3	7	7
4	S1	30	30
5	S2	2	2
6	Tidak mencantumkan	3	3
Jumlah		100	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 dan SLTA masing – masing sebanyak 50 orang (50 %) untuk S1 dan 30 orang (30 %) untuk SLTA

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	20	20
2	TNI/POLRI	50	50
3	Pegawai Swasta	10	10
4	Wiraswasta / Usahawan	10	10
5	Petani /Nelayan	10	10
Jumlah		100	100,0

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Pelajar/Mahasiswa (48,7 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II sebesar 72.50 % berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 62,51 s/d 81,25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu PN Kuala Tungkal Kelas II yang telah ditetapkan sebesar 80 % Hasil tersebut masih berada di bawah sasaran mutu yang ditetapkan PN Kuala Tungkal Kelas II .

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di PN Kuala Tungkal Kelas II

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR*	NILAI KONVERSI PER UNSUR	KINERJA
1	Persyaratan Pelayanan	3.04	76	<i>Baik</i>
2	Prosedur dan Tata Cara Pelayanan	3.02	75.5	<i>Baik</i>
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	2.78	69.5	<i>Baik</i>
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	2.88	72	<i>Baik</i>
5	Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan	2.96	74	<i>Baik</i>
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2.6	65	<i>Baik</i>
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.12	78	<i>Baik</i>
8	Kesanggupan Melaksanakan Maklumat Pelayanan	2.78	69.5	<i>Baik</i>

9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.92	73	<i>Baik</i>
---	---	------	----	-------------

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.04 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kuala Tungkal Kelas II
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Baik	1	0	0
2	Kurang Baik	2	18	18
3	Baik	3	60	60
4	Sangat Baik	4	22	22
Jumlah			100	100,0

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,0.2 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kuala Tungkal Kelas II
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Baik	1	0	0
2	Kurang Baik	2	14	18
3	Baik	3	70	60
4	Sangat Baik	4	16	22
Jumlah			100	100,0

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,78 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kuala Tungkal Kelas II
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Baik	1	0	0
2	Kurang Baik	2	18	18
3	Baik	3	60	60
4	Sangat Baik	4	22	22
Jumlah			100	100,0

D. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,8 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kuala Tungkal Kelas II
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Baik	1	2	2
2	Kurang Baik	2	18	18
3	Baik	3	70	70
4	Sangat Baik	4	10	10
Jumlah			100	100,0

E. Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan

Produk Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,536 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori kurang baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kuala Tungkal Kelas II
Ruang Lingkup: Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Baik	1	0	0
2	Kurang Baik	2	22	22
3	Baik	3	60	60
4	Sangat Baik	4	18	18
Jumlah			100	100,0

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,6 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "baik". Dengan demikian Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kuala Tungkal Kelas II

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Baik	1	10	10
2	Kurang Baik	2	40	40
3	Baik	3	30	30
4	Sangat Baik	4	20	20
Jumlah			100	100,0

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.12 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kuala Tungkal Kelas II
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Baik	1	0	0
2	Kurang Baik	2	10	10
3	Baik	3	68	68
4	Sangat Baik	4	22	22
Jumlah			100	100,0

H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,9 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kuala Tungkal Kelas II
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Baik	1	0	22
2	Kurang Baik	2	22	64
3	Baik	3	64	14
4	Sangat Baik	4	14	22
Jumlah			100	100,0

I. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan PN Kuala Tungkal Kelas II, yang diusulkan responden, antara lain:

1	Disiplin waktu mohon ditingkatkan
2	Tempat parkir tolong diperbaiki
3	Perlunya Sosialisasi Sistem Penelusuran Perkara di PN Kuala Tungkal Kelas II
4	Mohon Amanah yang diberikan baik kepada Para Bapak Hakim dapat di tegakkan, tidak memandang kepada latar belakang
5	Mohon jadwal waktu pada persidangan tepat waktu, tidak menunggu terlalu lama.
6	Tingkatkan Proporsional, Integritas dan Amanah
7	Mohon kepada seluruh Petugas/Pegawai PN Kuala Tungkal Kelas II untuk lebih meningkatkan Pelayanan agar Terjadi kerjasama yang baik
8	Tingkatkan lagi pelayanan
9	Tetap dipertahankan pelayanannya
10	Tetap ditingkatkan supaya lebih baik lagi
11	Tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan Pelayanannya

12	Pelayanan Petugas/Pegawai PN Kuala Tungkal Kelas II Sudah baik
13	Tingkatkan lagi kerja sama nya
14	Agar Pegawai PN Kuala Tungkal Kelas II dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan publik sesuai jam kerja
15	Tingkatkan pelayanan Publiknya
16	Agar Pegawai PN Kuala Tungkal Kelas II meningkatkan profesional dan proporsional kinerja. Agar petugas berada di tempat pada saat jam kerja
17	Agar pegawai PN Kuala Tungkal Kelas II dapat meningkatkan Profesional dan Proposional Kinerja
18	Agar Petugas PN Kuala Tungkal Kelas II lebih bagus lagi dalam Pelayanannya
19	Kalau bisa dipertahankan Keramah-tamahan, Sopan Santun dalam Berbicara/Komunikasi
20	Data lebih ditingkatkan
21	Dalam rangka Peningkatan Mutu Pelayanan Pengadilan-pengadilan di Indonesia, mohon agar Rapat-rapat Koordinasi dilakukan pada hari Jumat.
22	Kedepan, segala sesuatu problem/masalah mohon jangan dipersulit.
23	Agar menyediakan tempat parkir sepeda motor Tamu
24	Agar semua personil PN Kuala Tungkal Kelas II dapat bekerja dengan disiplin
25	Disiplin Kerja harus ditingkatkan. Sidang jam kerjanya selalu mundur/Molor.
26	Jam sidang tolong tepat waktu
27	Ditingkatkan keramahan dalam pelayanan
28	Jam kerja lebih ontime
29	Kantor sudah bagus dan rapih. Tingkatkan
30	Petugas sidang cukup simpatik. Pertahankan
31	Panitera sidang ramah dan sopan. Dipertahankan
32	Kebersihan perlu di tingkatkan

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Kuala Tungkal Kelas II sebesar **72,50** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II berada pada kategori BAIK
2. Prosedur Pelayanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II berada pada kategori kurang BAIK
3. Waktu pelayanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II pada kategori BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II pada kategori BAIK
5. Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II pada kategori BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II pada kategori BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II pada kategori BAIK
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II pada kategori BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “kompetensi pelaksana.” disusul ruang lingkup “perilaku pelaksana”, dan “prosedur”.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **waktu pelayanan**, dan **biaya/tarif**. Berdasarkan hasil survei ini, keempat ruang lingkup tersebut berada pada kategori kurang baik dan baik.

Ruang lingkup yang lain, seperti: **maklumat pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan, prosedur, perilaku pelaksana**, dan **kompetensi pelaksana** juga perlu ditingkatkan

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
 - Penyelesaian perkara tepat waktu
 - Tepati jadwal / materi persidangan
2. Untuk Bagian Umum :
 - Perbaiki layanan meja informasi
3. Untuk Bagian Perdata :
 - Untuk penentuan biaya perkara dan eksekusi agar lebih transparan
 - Untuk biaya adm dibuat standar minimal dan maksimal
4. Untuk Bagian Hukum :
 - Sebaiknya konten di web site diupdate
5. Untuk bagian Pidana :
 - Untuk lebih mengawasi dan menjaga kekondusifan ruang sidang

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.

Nomor Kuesioner : (diisi petugas)

DAFTAR PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II**

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini PENGADILAN NEGERI KUALA TUNGKAL KELAS II, untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kuala Tungkal, April 2017

Tim Survei

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi :
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir: 1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
2. SD 6. Sarjana (S1)
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri 6. Pedagang
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa
4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya:
.....

PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PN Kuala Tungkal Kelas II?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PN Kuala Tungkal Kelas II?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PN Kuala Tungkal Kelas II.	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama
4.	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PN Kuala Tungkal Kelas II?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di PN Kuala Tungkal Kelas II?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di PN Kuala Tungkal Kelas II dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PN Kuala Tungkal Kelas II?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar PN Kuala Tungkal bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:
