



PENGADILAN NEGERI PULANG PISAU KELAS II



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PULANG PISAU SEMESTER II TAHUN 2019



Jalan Tingang Menteng No.39, Pulang
Pisau 748111, Kab. Pulang Pisau,
Kalimantan Tengah
Telp. (0513) 2027516



www.pn-pulangpisau.go.id
pnpulangpisau@gmail.com



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PULANG PISAU

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



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PULANG PISAU SEMESTER II TAHUN 2019

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

Disahkan di Pulang Pisau
Pada Hari Senin 30 September 2019

Top Manager,



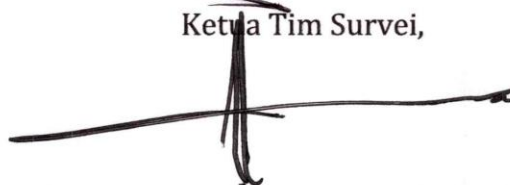
AGUNG NUGROHO, S.H.
NIP. 197203072000031003

Manager Representative,



NENNY EKAWATY BARUS, S.H., MH.
NIP. 197701122001122001

Ketua Tim Survei,



CHANDRAN R LUMBAN BATU SH., MH.
NIP.198608152011011011

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 Pulang Pisau 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 Pulang Pisau , 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 Pulang Pisau dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau .

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pulang Pisau , 30 September 2019

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	11
C. Waktu Pelayanan.....	12
D. Biaya/Tarif.....	13
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	14
F. Kompetensi Pelaksana	15
G. Perilaku Pelaksana.....	16
H. Maklumat Pelayanan.....	17

I.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	20
J.	Hasil Survei kualitatif.....	19
BAB V.	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	25
A.	Kesimpulan.....	24
B.	Rekomendasi.....	26
RUJUKAN	27
LAMPIRAN-LAMPIRAN	28

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 SetIip Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau	9
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Persyaratan	10
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur	11
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	12
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	14
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	15
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	16
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	17
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	28

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Persyaratan	10
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur	11
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	12
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	13
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	14
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	15
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	16
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	17
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18

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 baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan 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 mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. 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 untuk memperbaiki kualitas layanan.

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 Pulang Pisau 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 Pulang Pisau. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau .
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau .
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pulang Pisau.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Pulang Pisau ini dilaksanakan pada bulan Desember 2019.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Pulang Pisau , 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 Pulang Pisau , antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, 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 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. 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 Pulang Pisau 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 Pengadilan Negeri Pulang Pisau 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	20-30	37	41.11
2	31-40	23	25.56
3	41-50	14	15.56
4	51-60	9	10.00
5	61>	3	3.33
6	Tidak mencantumkan Usia	4	4.44
Jumlah		90	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 20-30 tahun (41.11 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	41	45.56
2	Perempuan	45	50.00
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	4	4.44
Jumlah		90	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 45 orang (50.0 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	3	3.33
2	SMP	14	15.56
3	SLTA	43	47.78
4	D3	5	5.56
5	S1	16	17.78
6	S2	1	1.11
7	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	8	8.89
Jumlah		90	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 43 orang (47.78 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Wiraswasta	29	32.22
2	Pelajar/ Mahasiswa	3	3.33
3	Lainnya	23	25.56
4	PNS	11	12.22
5	TNI/POLRI	0	0.00
6	Pedagang	2	2.22

7	Pegawai Swasta	1	1.11
8	Tidak mencantumkan Pekerjaan	21	23.33
Jumlah		90	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini Tidak mencantumkan pekerjaan yaitu sebanyak 29 orang (32.22 %).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 90 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pulang Pisau dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Pulang Pisau sebesar 77,99 berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 62,51 s/d 81,25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Pulang Pisau yang telah ditetapkan sebesar 72 Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Pulang Pisau .

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 Pengadilan Negeri Pulang Pisau

Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.144	Baik	4
2	Prosedur	3.089	Baik	5
3	Waktu Pelayanan	3.011	Baik	7
4	Biaya/Tarif	3.022	Baik	6
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.178	Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3.256	Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	3.378	Sangat Baik	1
8	Maklumat Pelayanan	3.011	Baik	7
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	2.989	Baik	9

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil

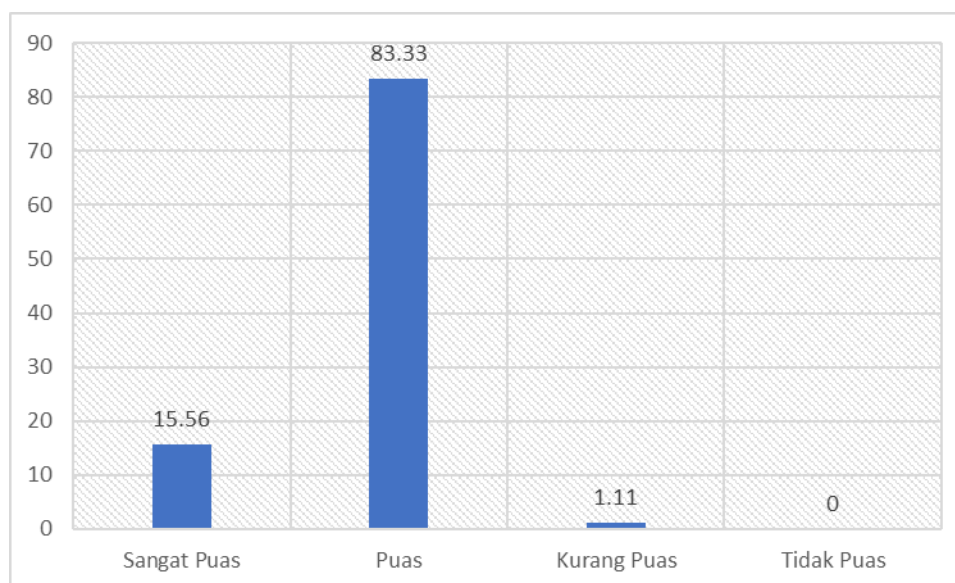
analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.144 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Puas	4	14	15.56
2	Puas	3	75	83.33
3	Kurang Puas	2	1	1.11
4	Tidak Puas	1	0	0.00
Jumlah			90	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau
Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

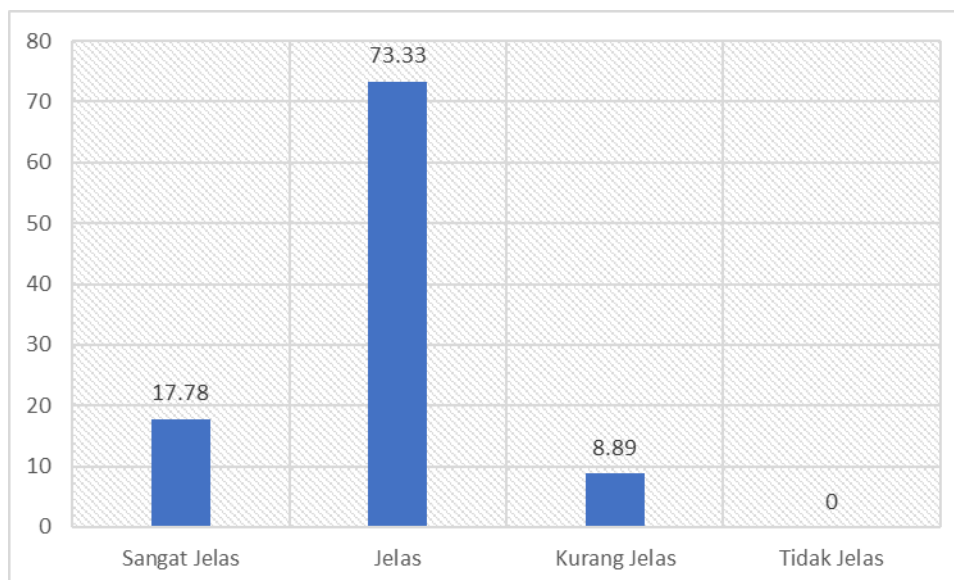
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.089 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “**Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup 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 Pengadilan Negeri Pulang Pisau
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Jelas	4	16	17.78
2	Jelas	3	66	73.33
3	Kurang Jelas	2	8	8.89
4	Tidak Jelas	1	0	0.00
Jumlah			90	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 2.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

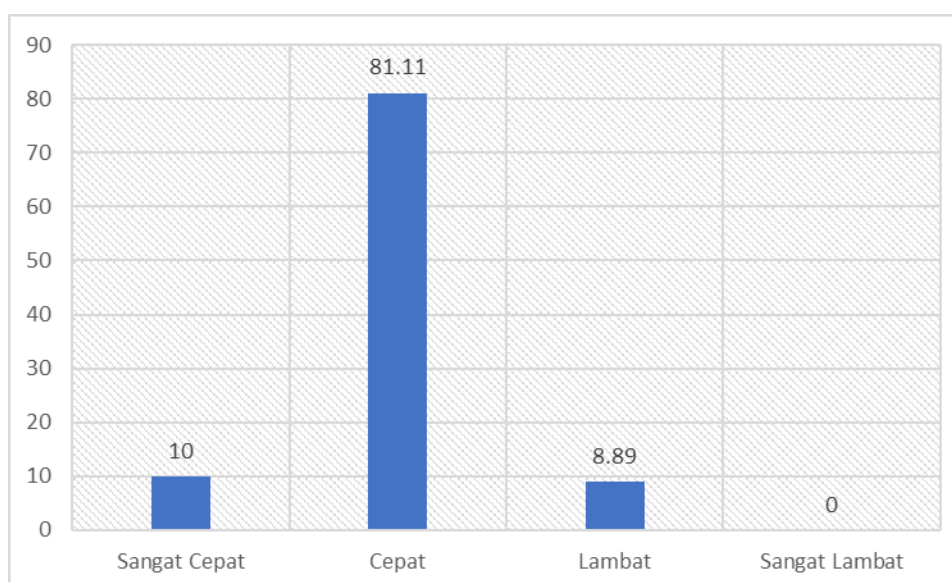
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.011 berada pada skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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 Negeri Pulang Pisau
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Cepat	4	9	10.00
2	Cepat	3	73	81.11
3	Lambat	2	8	8.89
4	Sangat Lambat	1		0.00
Jumlah			90	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

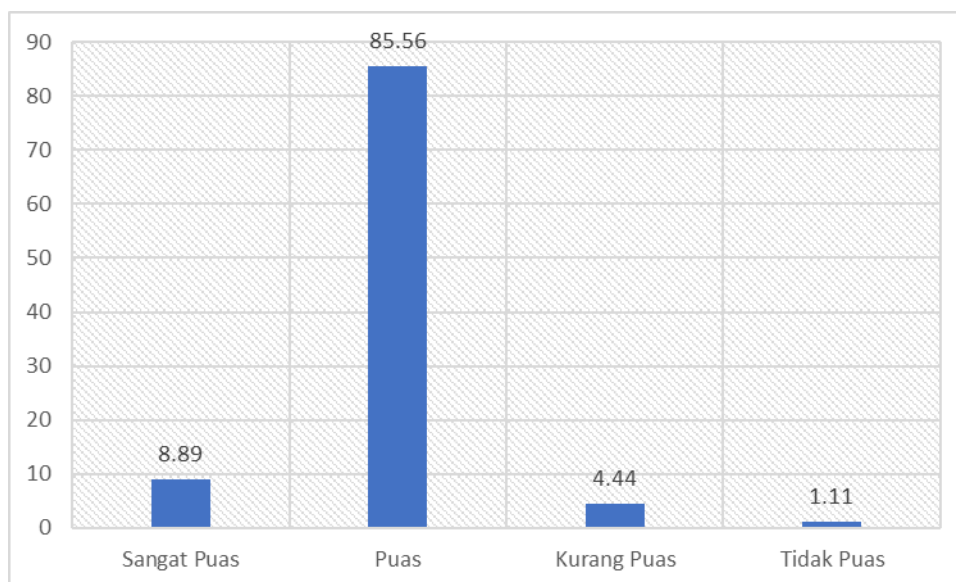
D. Biaya/Tarif

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 3.022 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 Pengadilan Negeri Pulang Pisau
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Puas	4	8	8.89
2	Puas	3	77	85.56
3	Kurang Puas	2	4	4.44
4	Tidak Puas	1	1	1.11
Jumlah			90	100



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.178 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 baik.

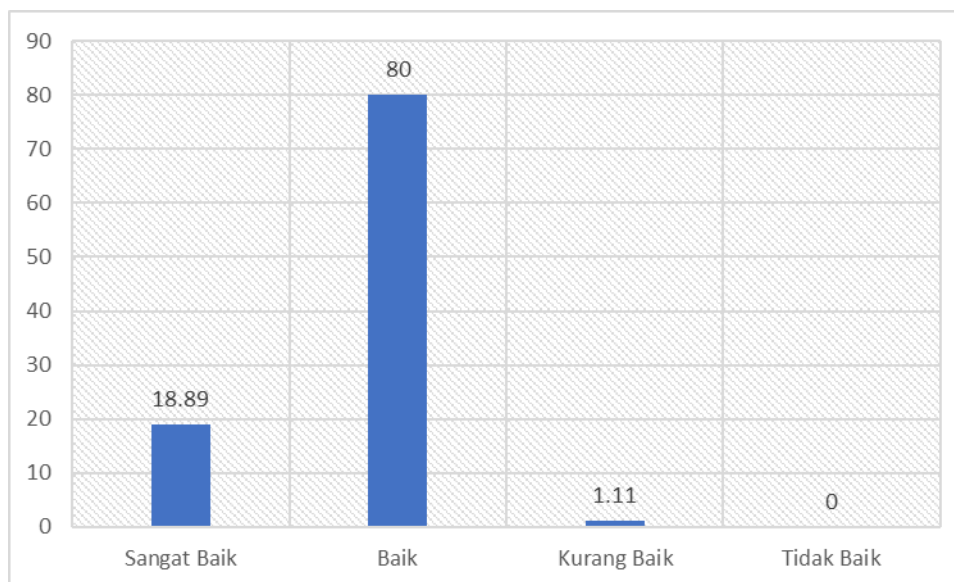
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Baik	4	17	18.89
2	Baik	3	72	80.00
3	Kurang Baik	2	1	1.11

4	Tidak Baik	1		0.00
		Jumlah	90	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 3.256 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

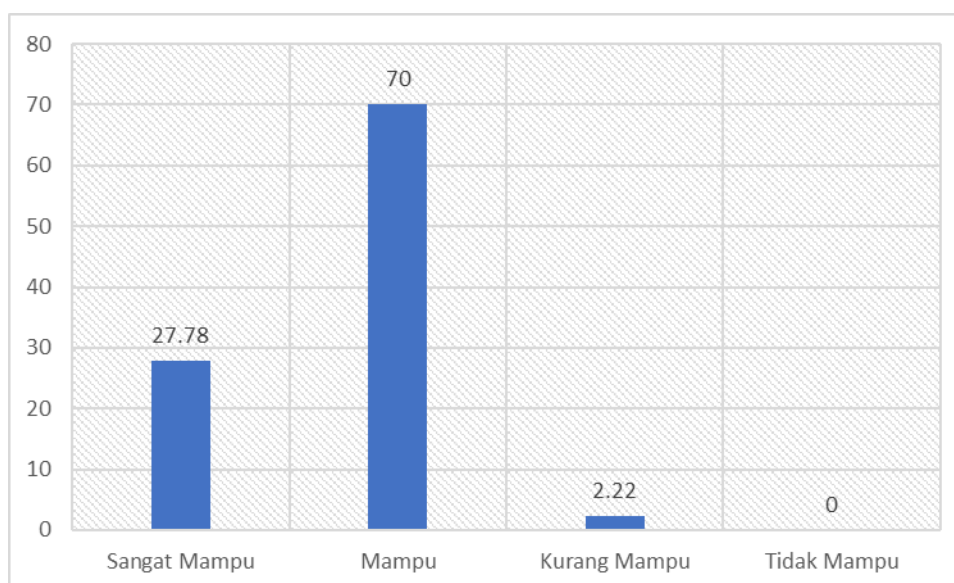
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Mampu	4	25	27.78
2	Mampu	3	63	70.00
3	Kurang Mampu	2	2	2.22
4	Tidak Mampu	1		0.00
Jumlah			90	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

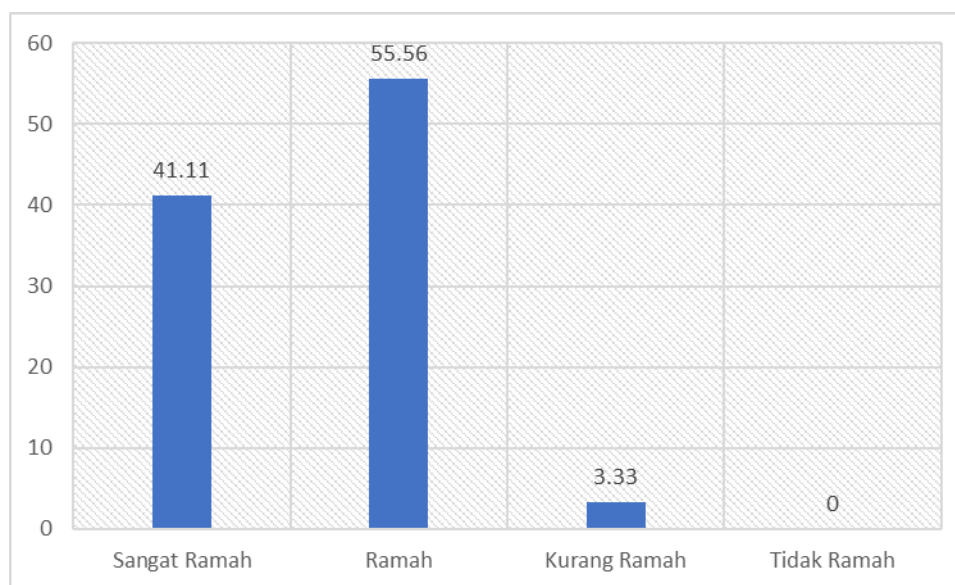
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.378 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori kurang baik.

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

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Ramah	4	37	41.11
2	Ramah	3	50	55.56
3	Kurang Ramah	2	3	3.33
4	Tidak Ramah	1		0.00
Jumlah			90	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.011 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori "**Baik**". Dengan demikian

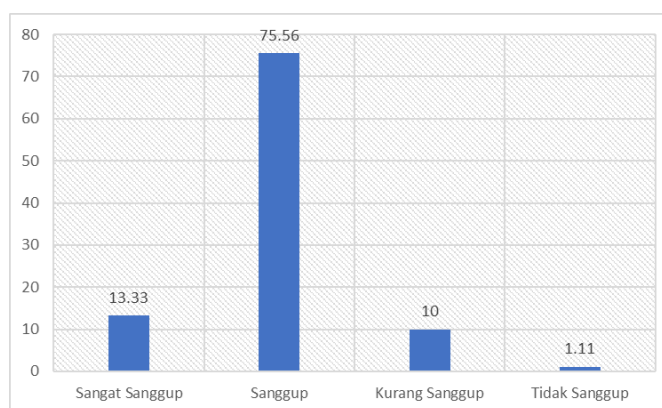
kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Sanggup	4	12	13.33
2	Sanggup	3	68	75.56
3	Kurang Sanggup	2	9	10.00
4	Tidak Sanggup	1	1	1.11
Jumlah			90	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

I. 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 2.989 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.

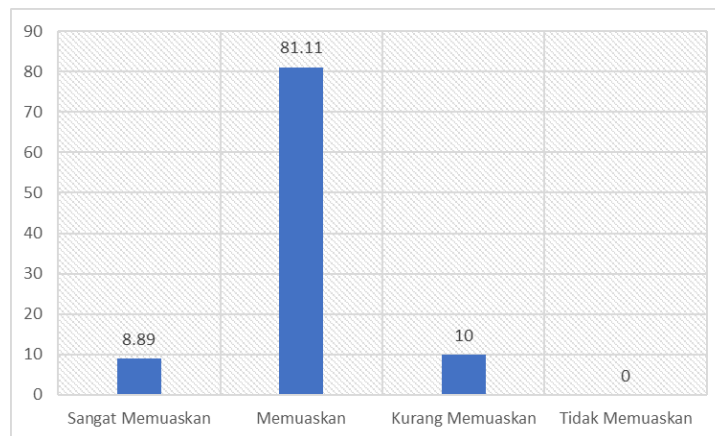
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Memuaskan	4	8	8.89
2	Memuaskan	3	73	81.11
3	Kurang Memuaskan	2	9	10.00
4	Tidak Memuaskan	1	0	0.00
Jumlah			90	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Pulang Pisau
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Pulang Pisau, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Mewujudkan peradilan yang cepat murah dan singkat.
2. Lebih meningkatkan kedisiplinan.

3. Tingkatkan pelayanan minimal pertahankan.
4. Jadwal sidang agar tepat waktu.
5. Antri sidang lebih diterapkan lagi terutama siding pidana.
6. Memperluas lagi parkir untuk kendaraan roda dua.
7. Depan Ruang posyankumdisediakan tempat sampah.
8. Tingkatkan keterampilan teknis para pegawai.
9. Perlu adanya informasi khusus PN Puklang Pisau melalui media sosial seperti twitter, instagram, dll.
10. Toilet harus diperbanyak dan jangan kekurangan air
11. Jalankan dan tegakkan hukum sebaik-baiknya, karena tiada tempat lagi bagi rakyat untuk mencari keadilan, jangan sampai lingkup peradilan dirusak oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.
12. Pelayanan lebih ramah dan tidak jutek ketika ada yang menanyakan informasi.
13. Agar persidangan pidana lebih diutamakan karena berkaitan dengan Instansi/pihak lain
14. Sudah sangat bagus, segera dipertahankan dan ditingkatkan.
15. Jika ada majelis hakim yang berhalangan, dapat diganti majelis yang lain dan prinsipnya jangan sampai merugikan pencari keadilan.
16. Larangan merokok lebih dipertegas.
17. Koordinasi/menjalin kerjasama dengan bank pemerintah untuk mempermudah pendaftaran perkara.
18. Mengenai kebersihan lingkungan sudah sangat baik.
19. Semoga Pengadilan Negeri Pulang Pisau semakin baik lagi.

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 Pulang Pisau sebesar **77,99** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau berada pada kategori BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau berada pada kategori BAIK
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau pada kategori BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau pada kategori BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau pada kategori BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau pada kategori BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau pada kategori SANGAT BAIK
8. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau pada kategori BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau pada kategori BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Prosedur kemudian disusul Penanganan pengaduan saran dan masukan, Perilaku pelaksana, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Persyaratan, Biaya/tariff, Maklumat Pelayanan, dan waktu pelayanan.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Pulang Pisau , hendaknya tetap mempertahankan dan bahkan meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **waktu pelayanan, dan Maklumat Pelayanan**. Berdasarkan hasil survei ini, kedua ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik .

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 dan Keuangan :
 - Perbaiki layanan meja informasi
 - Petugas di layanan informasi harus lebih ramah
3. Untuk Bagian Perdata :
 - Untuk penentuan biaya perkara agar lebih transparan
 - Untuk biaya adm dibuat standar minimal dan maksimal
 - Petugas harus lebih ramah.
4. Untuk Bagian Hukum :
 - Perbaiki layanan pengaduan, sarana dan masukan.
5. Untuk Bagian Pidana :
 - Untuk lebih mengawasi dan menjaga kekondusifan ruang sidang
 - Petugas harus lebih ramah.

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. PULANG PISAU KELAS II :
Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. PULANG PISAU KELAS II

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset PULANG PISAU KELAS II .

LAMPIRAN-LAMPIRAN..

	<p style="text-align: center;">PENGADILAN NEGERI PULANG PISAU KELAS II Jl. Tingang Menteng No 39 Telephone : (0513) 2027516 Faksimill : (0513) 2027516 www.pnpulangpisau@gmail.com</p>
---	--

Nomor Kuesioner : (diisi petugas)

**DAFTAR PERTANYAAN
 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PENGADILAN NEGERI PULANG PISAU KELAS II**

Kepada Yth.
**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
 Pengadilan Negeri Pulang Pisau 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 Pulang Pisau 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.

Pulang Pisau , September 2019

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 Pengadilan Negeri Pulang Pisau 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 Pengadilan Negeri Pulang Pisau 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 Pengadilan Negeri Pulang Pisau 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 Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II ?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II ?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II ?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II ?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan Saran-Saran Perbaikan, agar Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

	<p>PENGADILAN NEGERI PULANG PISAU KELAS II Jl. Tingang Menteng No 39 Telephone : (0513) 2027516 Faksimill : (0513) 2027516 www.pnpulangpisau@gmail.com</p>
---	--

SASARAN MUTU
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI PULANG PISAU KELAS II
Periode Semester II tahun 2019

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Pulang Pisau sebesar 77,99% berada pada kategori baik (pada interval 62,51 s/d 81,25) pada bulan September 2019
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II
Rationalisasi	Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan belum maksimal karena masih kurangnya kesadaran warga pengadilan untuk memberikan pelayanan prima untuk pencari keadilan dan perilaku <i>extra role</i> dari warga Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II masih harus ditingkatkan
Definisi Terminologi	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya
Frekuensi Updating	2 Bulan
Periode Dilakukan Analisa	1 Minggu
Numerator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan pengadilan yang tercantum dalam angket yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu satu minggu pada bulan Agustus 2019

Denominator	Seluruh angket survey yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu satu bulan pada bulan September 2019
Standar Pencapaian	77,99 %
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei

TIM SURVEI

Ketua:

CHANDRAN R LUMBAN BATU S.H., M.H.

Sekretaris:

LELO HERAWAN, S.H.

Anggota:

1. DEDE ANDREAS, S.H., M.H.

2. NOORHAYATI, S.Kom., S.H..