LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PULANG PISAU

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PULANG PISAU SEMESTER II TAHUN 2020

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Pulang Pisau
Pada Tanggal 30 Desember 2020

Top Manager,

AGUNG NUGROHO, S.H.
NIP. 197203072000031003

Manager Representative,

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

Ketua Tim Survei,

LELO HERAWAN, S.H.
NIP. 198501142009041003

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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat dIIrtikan 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 Desember 2020

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

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 2
D. Tahapan Pelaksanaan 2

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 27
B. Rekomendasi 28

RUJUKAN 29

LAMPIRAN-LAMPIRAN 30

DAFTAR TABEL

No. Tabel *Halaman*

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: Penanangan Pengaduan, Saran dan Masukan 28

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar *Halaman*

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: Penanangan 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 berkwalitas.

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 ketidakpastIIn penyelesaIIn. 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 kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasaan 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 Juni – Desember 2020.

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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 10 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun pensekorannya 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	28	31,11
2	31-40	30	33,33
3	41-50	18	20
4	51-60	5	5,55
5	61<	0	0
6	Tidak mencantumkan Usia	8	8,88
	Jumlah	90	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 31-40 tahun (33.33 %).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	49	54,44
2	Perempuan	29	32,22
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	12	13,33
	Jumlah	90	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 49 orang (54.44 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	5	5,55
2	SMP	10	11,11
3	SLTA	42	46,66
4	D3	4	4,44
5	S1	17	18,88
6	S2	5	5,55
7	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	7	7,77
Jumlah		90	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 42 orang (46,66 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Wiraswasta	31	34,44
2	Pelajar/ Mahasiswa	7	7,77
3	Petani	7	7,77
4	PNS	16	17,77
5	TNI/POLRI	7	7,77
6	Pedagang	4	4,44
7	Pegawai Swasta	8	8,88
8	Tidak mencantumkan Pekerjaan	0	0
9	Lainnya	10	11,11
Jumlah		90	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini Wiraswasta yaitu sebanyak 31 orang (34,44%).

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 86,70 berada pada kategori "**Sangat Baik**" (pada interval 81,26 - 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Pulang Pisau yang telah ditetapkan sebesar 90. 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	3,567	Sangat Baik	2
2	Prosedur	3,478	Sangat Baik	6
3	Waktu Pelayanan	3,156	Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,444	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,500	Sangat Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,556	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,589	Sangat Baik	1
8	Maklumat Pelayanan	3,500	Sangat Baik	4
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,422	Sangat Baik	8

A. Persyaratan

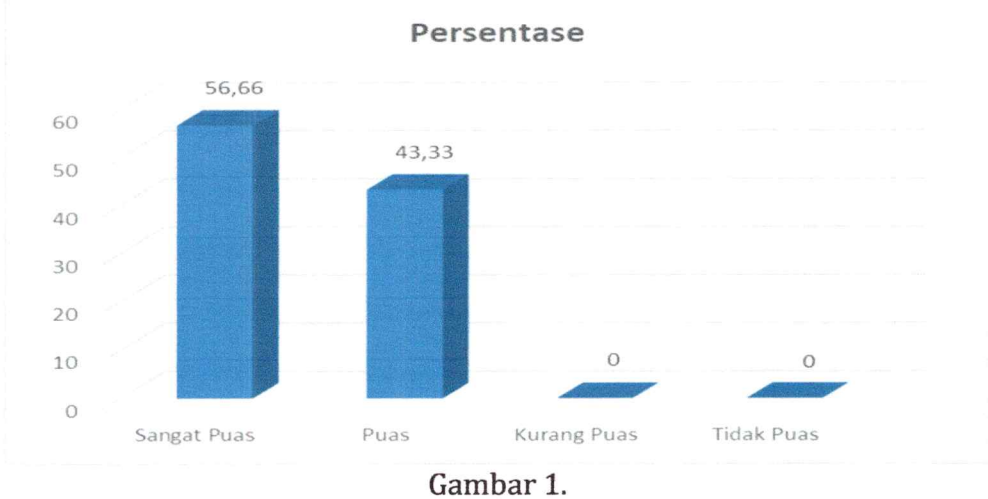
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.567 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat 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	51	56,66
2	Puas	3	39	43,33
3	Kurang Puas	0	0	0
4	Tidak Puas	0	0	0
		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

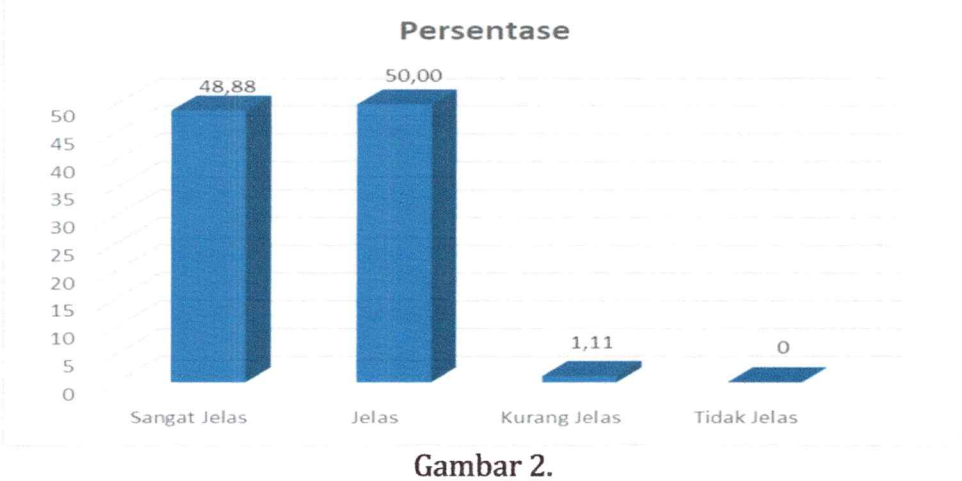
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,478 berada pada interval skor skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat 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	44	48,88
2	Jelas	3	45	50
3	Kurang Jelas	2	1	1,11
4	Tidak Jelas	1	0	0
		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

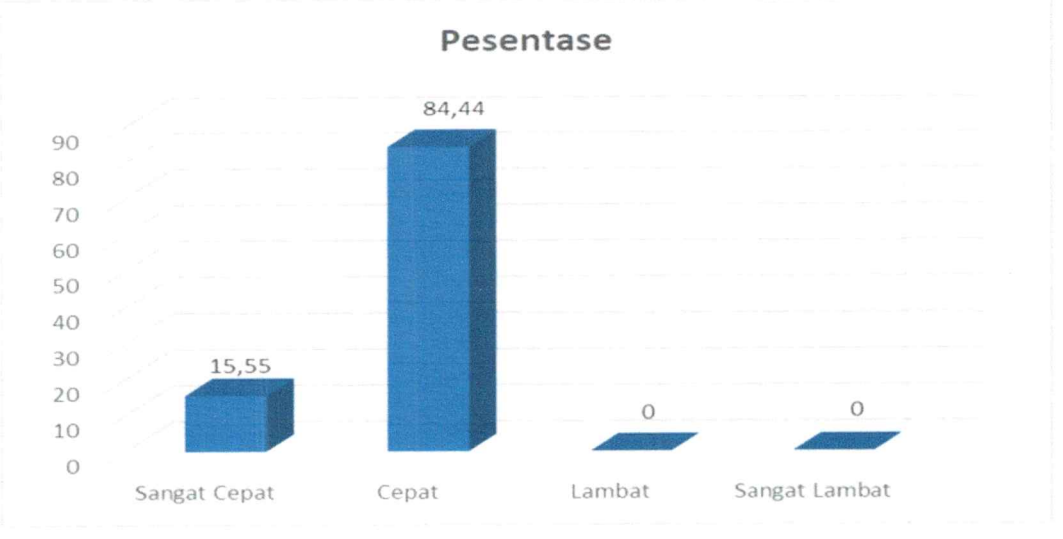
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,156 berada pada skor 2,51 s/d 3,25 kategori **"Baik "**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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	14	15,55
2	Cepat	3	76	84,44
3	Lambat	2	0	0
4	Sangat Lambat	1	0	0
		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

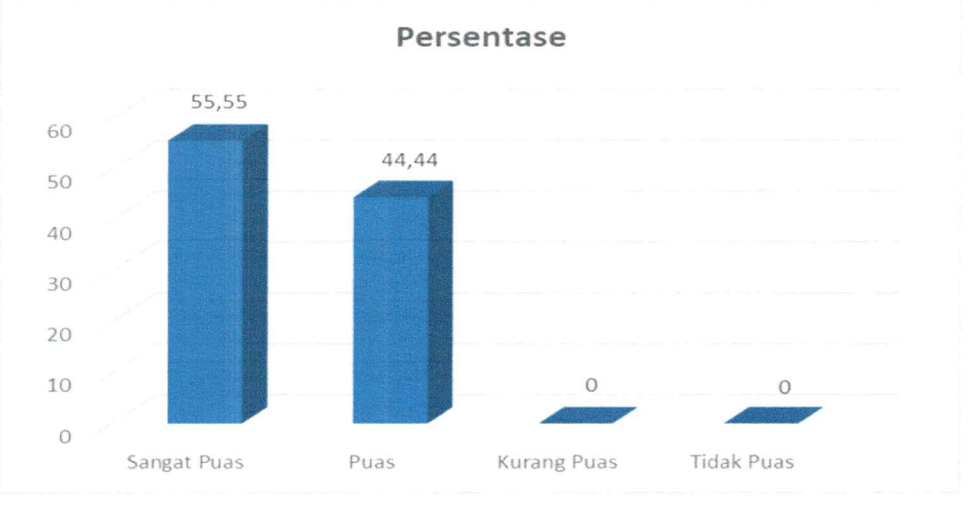
D. Biaya/Tarif

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 3,444 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik "**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat 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	50	55,55
2	Puas	3	40	44,44
3	Kurang Puas	2	0	0
4	Tidak Puas	1	0	0
		Jumlah	90	100



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

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

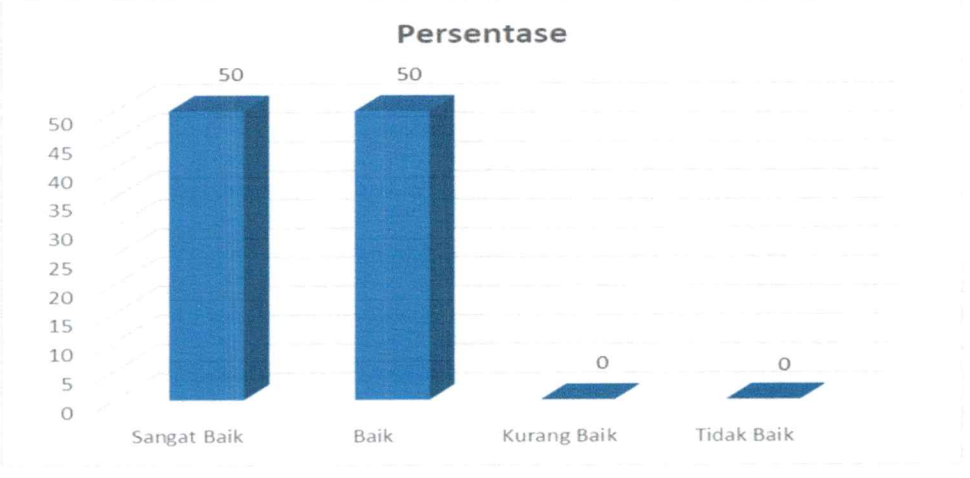
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setIIp spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,500 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat 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	45	50
2	Baik	3	45	50
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
		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

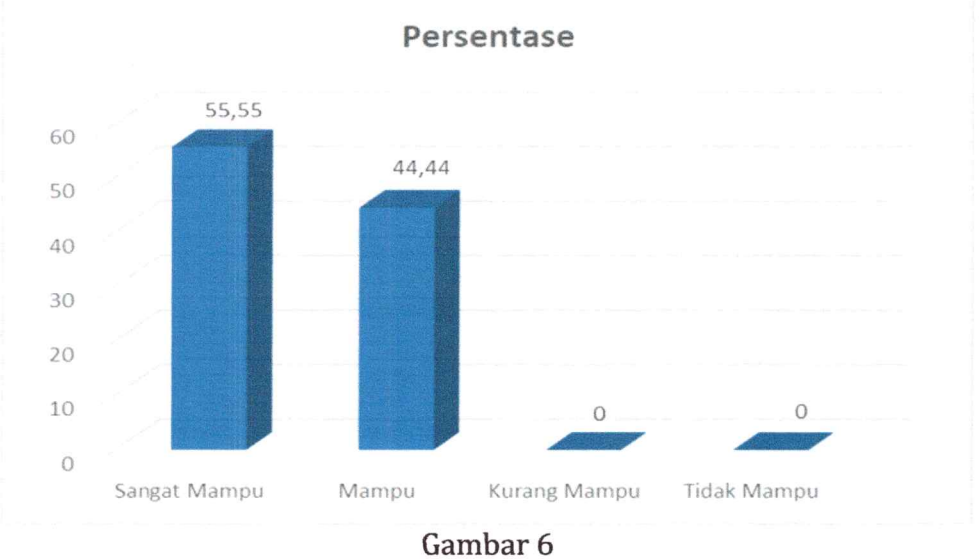
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.556 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat 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	50	55,55
2	Mampu	3	40	44,44
3	Kurang Mampu	2	0	0
4	Tidak Mampu	1	0	0
		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 3.589 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 sangat 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	53	58,88
2	Ramah	3	37	41,11
3	Kurang Ramah	2	0	0
4	Tidak Ramah	1	0	0
		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

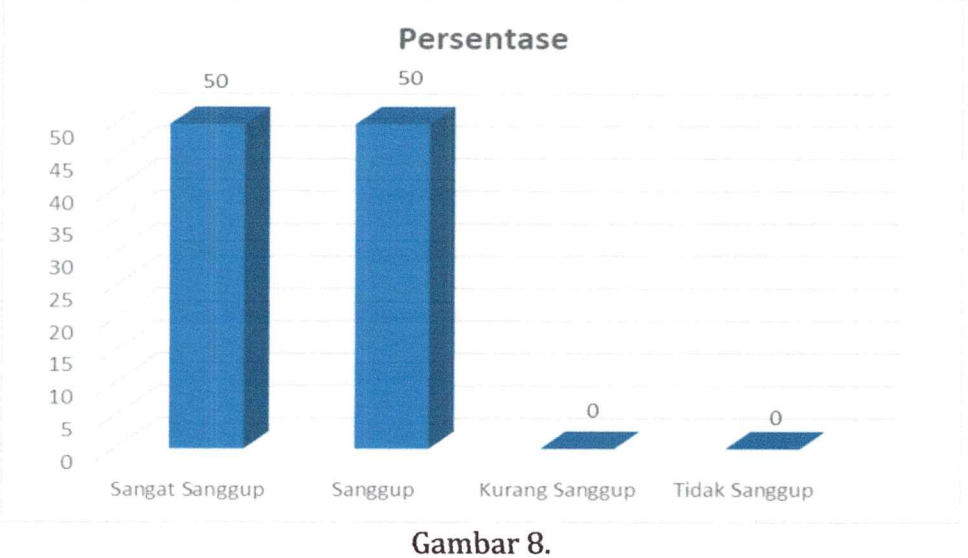
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.500 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori **"Sangt Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori sangat 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	45	50
2	Sanggup	3	45	50
3	Kurang Sanggup	2	0	0
4	Tidak Sanggup	1	0	0
		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

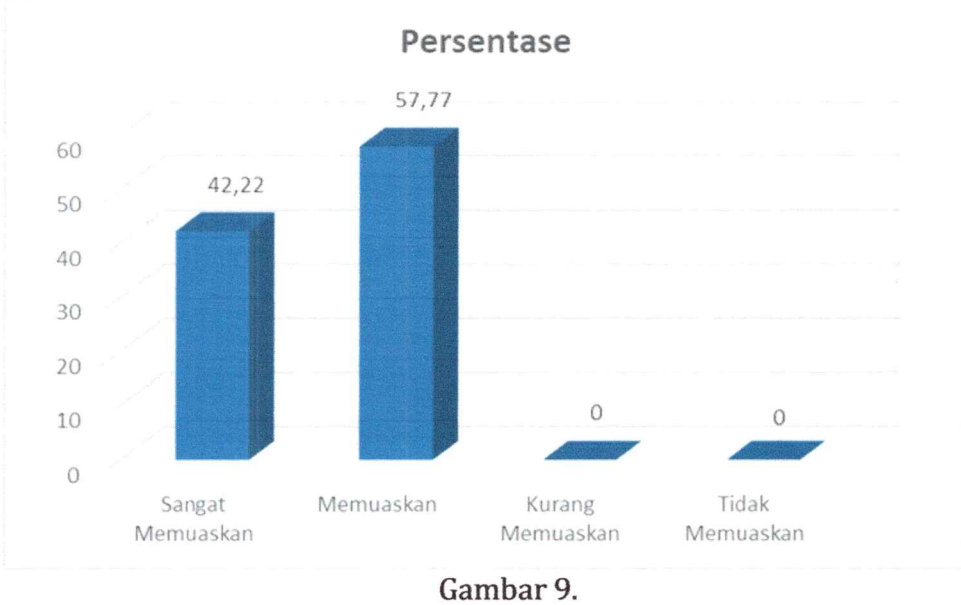
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,422 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori " **Sangat Baik** ". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat 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	38	42,22
2	Memuaskan	3	52	57,77
3	Kurang Memuaskan	2	0	0
4	Tidak Memuaskan	1	0	0
		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 disebarkan. 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. Depan Ruang posyankumdisediakan tempat sampah.
6. Tingkatkan keterampilan teknis para pegawai.
7. Perlu adanya informasi khusus PN Pulang Pisau melalui media sosial seperti twitter, instagram, dll.
8. Pelayanan lebih ramah dan tidak jutek ketika ada yang menanyakan informasi.
9. Sudah sangat bagus, segera dipertahankan dan ditingkatkan.
10. Larangan merokok lebih dipertegas.
11. Mengenai kebersihan lingkungan sudah sangat baik.
12. 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 **86,70** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup perilaku pelaksana kemudian disusul persyaratan,

kompetensi pelaksana, maklumat pelayanan, produk sepesifikasi pelayanan, prosedur, biaya/tarif, Penanganan pengaduan saran dan masukan, 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** Berdasarkan hasil survei ini, 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. Agar sumber daya manusia pada Pengadilan Negeri Pulang Pisau di tingkatkan lagi guna mempercepat waktu pelayanan

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaaan 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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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..

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

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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 , Juni 2020

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
   2. SD
   3. SMP/SLTP
   4. SLTA
   5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
   6. Sarjana (S1)
   7. Pasca Sarjana (S2/S3)
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS
   2. TNI/Polri
   3. Pegawai Swasta
   4. Wiraswasta/Usahawan
   5. Petani/Nelayan
   6. Pedagang
   7. Pelajar/Mahasiswa
   8. Lainnya: .....

PETUNJUK :

1. 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.

2. 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 Memuasakan 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
7.	**Perilaku**	Bagaimana sikap petugas/pegawai di	a. Sangat Baik

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
	Pelaksana	Pengadilan Negeri Pulang Pisau Kelas II dalam memberikan pelayanan?	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 Memuasakan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pegaduan, 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:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

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

SASARAN MUTU
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI PULANG PISAU KELAS II
Periode Semester I tahun 2020

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Pulang Pisau sebesar 86,70 % berada pada kategori sangat baik (pada interval 3,26 - 4,00) pada Periode Semester II TA 2020
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 *extra role* 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 disebarkan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu satu minggu

	pada bulan Juni 2020
Denumerator	Seluruh angket survey yang disebarkan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu satu bulan pada bulan Desember 2020
Standar Pencapaian	86,70 %
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei

TIM SURVEI

Ketua:

LELO HERAWAN, S.H.

Sekertaris:

M. ZALDI AKBAR, S.H.

Anggota:

1. DEDE ANDREAS, S.H.

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

3. M. ZALDI AKBAR, S.H.

4. REINHARD SIMANJUNTAK, S.H.