

LAPORAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KISARAN KELAS IB

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**



**SEMESTER I
TAHUN 2021**

LEMBAR PENGESAHAN

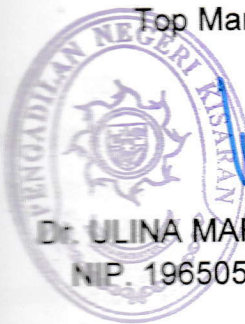
LAPORAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI KISARAN KELAS IB

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Kisaran
Pada Hari Kamis, 24 Juni 2021

Top Management,



Ulina Marbun
Dr. ULINA MARBUN, S.H., M.H.
NIP. 196505031996032001

Ketua Tim Survei

Doharni Siregar
DOHARNI SIREGAR
NIP. 196212051984032001

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii-iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Tujuan dan Sasaran	2
Rencana Kerja Pelaksanaan	2
Tahapan Pelaksanaan.....	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
Metode Survei	4
Teknik Pengumpulan Data	4
Variabel Pengukuran IKM.....	4
Teknik Analisis Data	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN	7
Umur	7
Jenis Kelamin	7
Pendidikan Terakhir.....	8
Pekerjaan Utama.....	8
BAB IV. HASIL KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	9
Persyaratan.....	10
Prosedur.....	11
Waktu Pelayanan	12
Biaya/Tarif	13
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
Kompetensi Pelaksana.....	15
Prilaku Pelaksana.....	16
Sarana Prasarana	17
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	18
Hasil Survei Kualitatif.....	19
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	20
Kesimpulan.....	20
Rekomendasi	21
RUJUKAN	21
LAMPIRAN – LAMPIRAN	22

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 Peringatan pada setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB	9
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB Ruang Lingkup : Persyaratan	10
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB Ruang Lingkup : Prosedur	11
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan	12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB Ruang Lingkup : Biaya / Tarif.....	13
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB Ruang Lingkup : Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan	14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana	15
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana	16
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana	17
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan masukkan	18

DAFTAR GAMBAR

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mahkamah Agung sebagai sebuah lembaga pemerintah pemegang kekuasaan yudikatif di Negara Republik Indonesia merupakan institusi yang berkewajiban memberikan pelayanan publik yang baik dalam bidang peradilan. Tuntutan dan tanggung jawab akan pelayanan masyarakat yang lebih baik adalah hal pokok yang harus dicapai dan diperbaiki oleh mahkamah agung dan badan peradilan dibawahnya. Hal ini sangatlah urgen jika dikaitkan dengan visi mahkamah agung yaitu “Terwujudnya Badan Peradilan Yang Agung”. Badan peradilan yang agung tidak mungkin terwujud tanpa adanya kualitas pelayanan publik yang prima.

Sebagai lembaga badan peradilan dibawah mahkamah agung sudah tentu harus meningkatkan kualitas pelayanannya apalagi jika dikaitkan dengan visi mahkamah agung yaitu “Terwujudnya Badan Peradilan Yang Agung”.

Sebagai badan peradilan tingkat pertama yang langsung berhadapan dengan masyarakat pencari keadilan dan merupakan ujung tombak dari mahkamah agung, haruslah mampu memberikan pelayanan yang prima dan sempurna guna mencapai visi tersebut.

Untuk mendapatkan acuan yang lebih baik harus melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengadilan secara periodik, ilmiah dan bertanggung jawab. Inilah yang kemudian dijadikan bahan acuan dalam mengevaluasi pelayanan dan perbaikan pengadilan di masa yang akan datang.

Seiring dengan hal itu pemerintah juga telah mengeluarkan 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 indeks kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

Adapun sasaran-sasaran survei kepuasan masyarakat tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat pencapaian pelayanan masyarakat .
2. Memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat di Pengadilan Negeri Kisaran Kelas I B.
3. Mencari inovasi baru dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat.
4. Memberikan ruang kepada masyarakat untuk memberikan kritikan / masukan bagi pengembangan peradilan.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran / Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) inii dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2021.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) ini dilakukan dengan cara 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

METODELOGI 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 Kisaran Kelas I B, antara lain : Masyarakat Pencari Keadilan, Polisi, Jaksa, Pengacara, 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. Jawaban tertutup adalah bahwa jawaban telah disediakan dan terbatas hanya pada opsi yang telah dibuat dalam kuesioner survei ini adalah pertanyaan No 1 sampai dengan No 9. Sedangkan yang dimaksud dengan terbuka responden bebas memberikan jawaban dalam kuesioner ini pada pertanyaan tentang masukan.

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 peraturan perundang undangan yang berlaku.

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. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana 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 sini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor **1 sampai dengan 4**. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala **0 - 100**, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Kisaran 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	18 – 28	46	30,67
2	29 – 39	55	36,67
3	40 – 49	23	15,33
4	50 – 59	24	16
5	60 - 69	2	1,33
6	Tidak mencantumkan Umur	0	0
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini **berumur 29 - 39** tahun (36,67%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	100	67
2	Perempuan	50	33
3	Tidak mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin **laki-laki** sebanyak **100** orang (67%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SLTP	11	7
2	SLTA	67	45
3	Diploma	4	3
4	S1	60	40
5	S2	8	5
6	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir **SLTA** sebanyak 67 orang (45%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	18	12
2	TNI/POLRI	6	4
3	Pegawai Swasta	28	19
4	Wiraswasta	33	22
5	Lainnya	65	43
6	Tidak mencantumkan Pekerjaan	0	0
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan **Lainnya** sebanyak 65 orang (43%).

BAB IV

HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150 bundel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB sebesar **94,41** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**" (pada interval **81,26 s/d 100,00**).

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

Tabel 6
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan
di Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,72	Sangat Baik	8
2.	Prosedur	3,74	Sangat Baik	5
3.	Waktu Pelayanan	3,69	Sangat Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3,72	Sangat Baik	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,72	Sangat Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,79	Sangat Baik	4
7.	Perilaku Pelaksana	3,81	Sangat Baik	3
8.	Sarana dan Prasarana	3,82	Sangat Baik	2
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,95	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

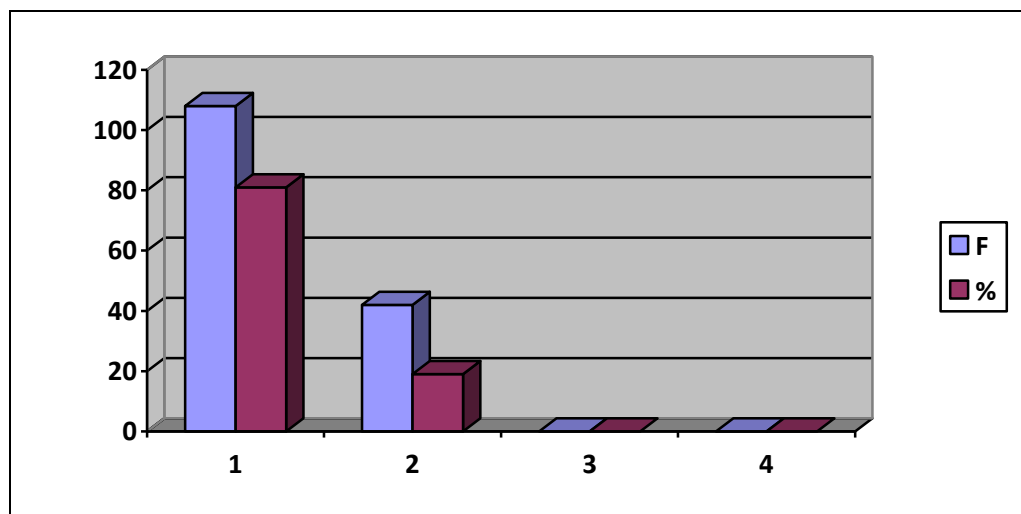
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,72 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup: Persyaratan

	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat sesuai	4	108	81
2.	Sesuai	3	42	19
3.	Kurang sesuai	2	0	0
4.	Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah			150	100

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



Gambar 1.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup : Persyaratan

B. Prosedur

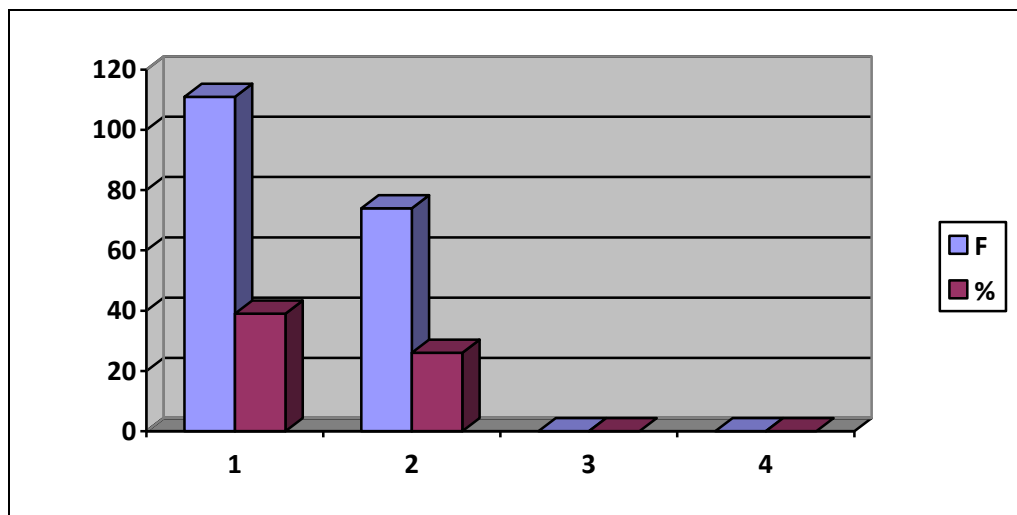
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,74 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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 Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat mudah	4	111	74
2.	Mudah	3	39	26
3.	Kurang Mudah	2	0	0
4.	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			150	100

Berdasarkan Tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis seperti di bawah ini :



Gambar 2
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup : Prosedur

C. Waktu Pelayanan

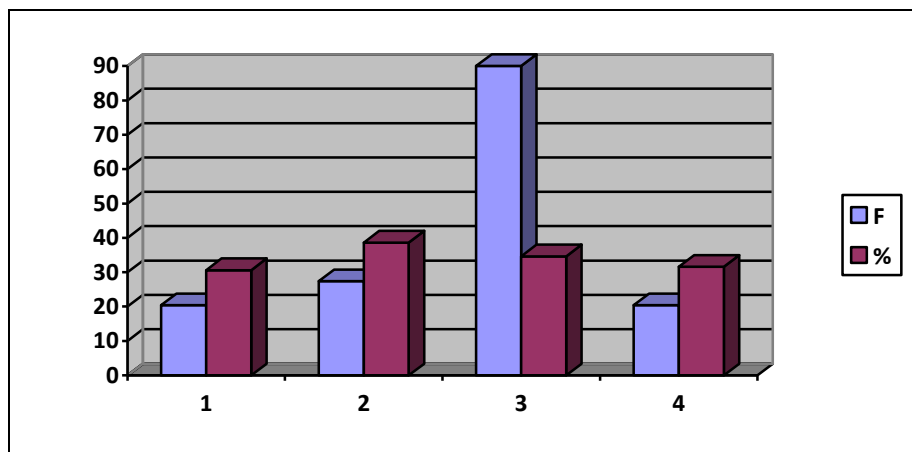
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,69 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "**SANGAT BAIK**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	104	69
2	Cepat	3	46	31
3	Kurang Cepat	2	0	0
4	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			150	100

Berdasarkan Tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis seperti di bawah ini :



Gambar 3.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup : Waktu Pelayanan

D. Biaya/Tarif

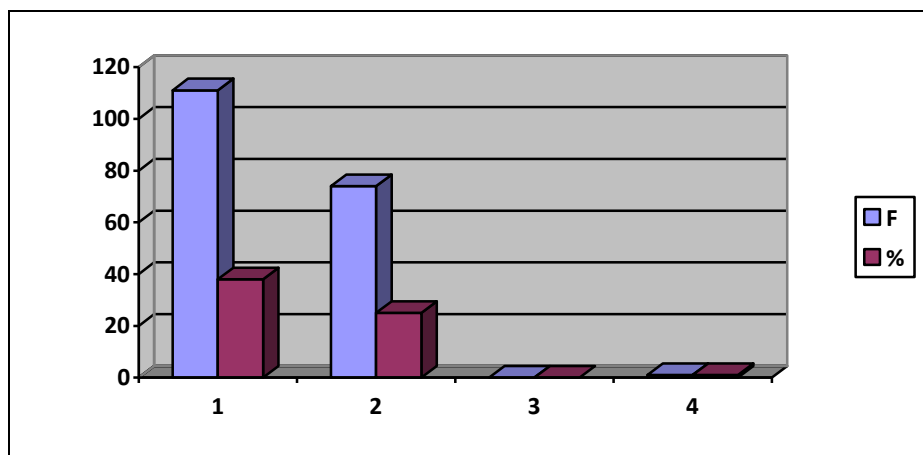
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang undangan yang berlaku. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,72 berada pada interval skor 3,26 s/d 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 Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Setuju	4	111	74
2.	Setuju	3	38	25
3.	Kurang Setuju	2	0	0
4.	Tidak Setuju	1	1	1
Jumlah			150	100

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



Gambar 4.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup : Biaya/Tarif.

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

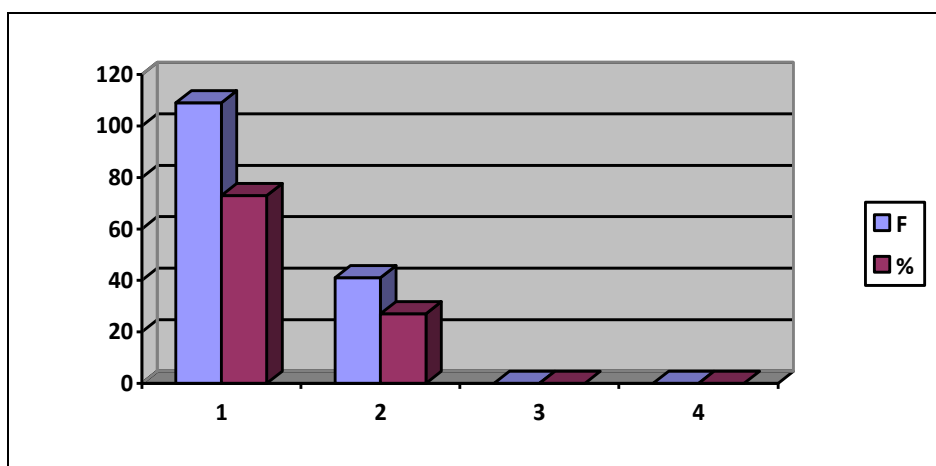
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,72 berada pada interval skor 3,26 s/d 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 Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Puas	4	109	73
2	Puas	3	41	27
3	Kurang Puas	2	0	0
4	Tidak Puas	1	0	0
Jumlah			150	100

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



Gambar 5.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

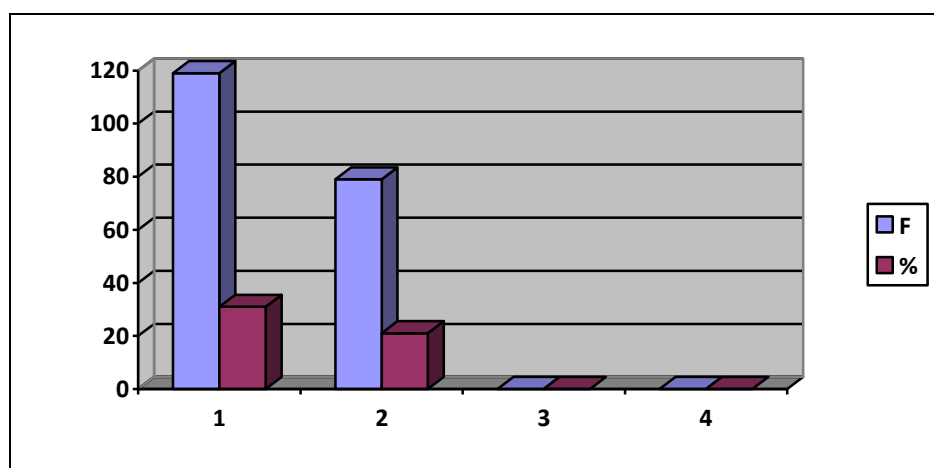
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,79 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat 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 Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Kompeten	4	119	79
2.	Kompeten	3	31	21
3.	Kurang Kompeten	2	0	0
4.	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			150	100

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



Gambar 6.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

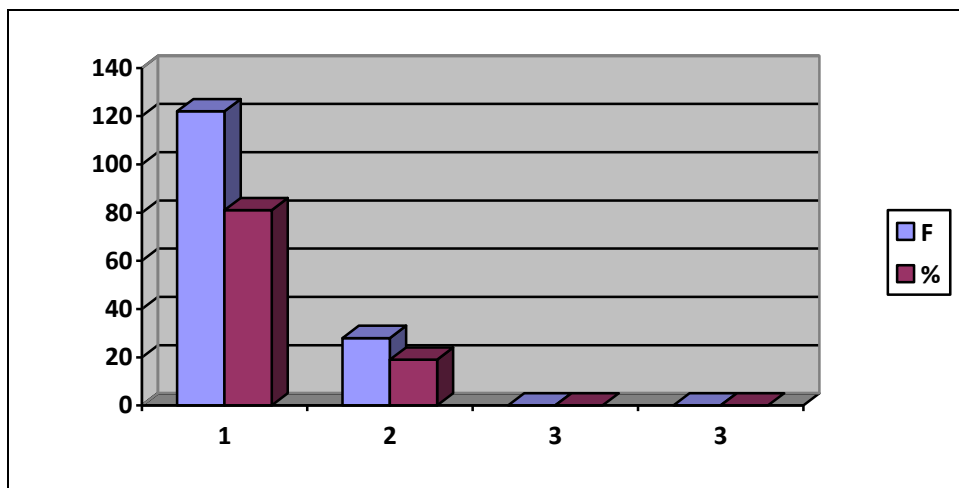
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,81 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada 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 Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	122	81
2.	Baik	3	28	19
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			150	100

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



Gambar 7.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Sarana dan Prasarana

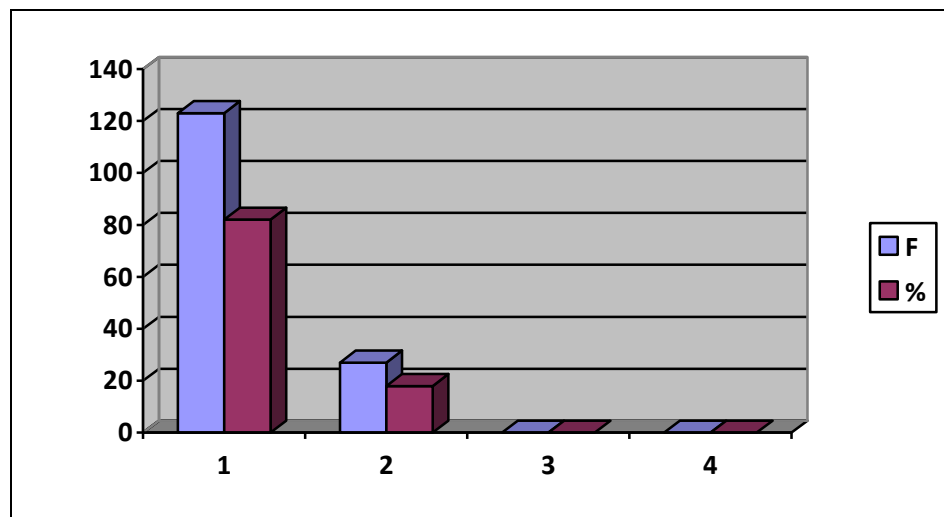
Sarana dan Prasarana adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,82 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 katagori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada katagori 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 Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Puas	4	123	82
2.	Puas	3	27	18
3.	Kurang Puas	2	0	0
4.	Tidak Puas	1	0	0
Jumlah			150	100

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



Gambar 8.
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup : Maklumat Pelayanan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor adalah sebesar 3,95 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 katagori “**SANGAT BAIK**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada katagori sangat baik.

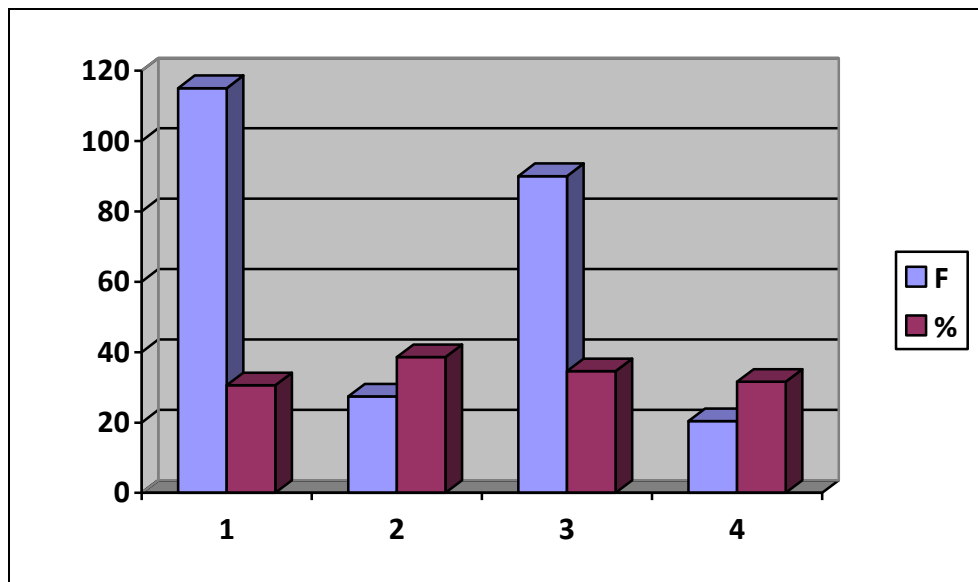
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Baik	4	143	95
2.	Baik	3	7	5
3.	Kurang Baik	2	0	0
4.	Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			150	100

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



Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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 Kisaran Kelas IB, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Tetap mempertahankan pelayanan, kebersihan dan kenyamanan yang sudah baik.
2. Tingkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi terutama dalam menyelesaikan berkas lebih tepat waktu dan dengan respon yang cepat.
3. Agar pelayanan persidangan sistem online secara zoom diperbaiki kualitasnya dan wifinya tolong diperbaiki demi kelancaran persidangan. Agar sidang dipermudah dimasa pandemi corona.
4. Untuk melakukan panggilan sidang melalui pengeras suara .
5. Pelayanan dan Sarana prasarana agar lebih di tingkatkan lagi.
6. Selalu memberikan yang terbaik untuk masyarakat pencari keadilan.
7. Melakukan perbaikan tentang jadwal sidang.
8. Perlunya penambahan petugas keamanan di gerbang masuk.
9. Semoga kedepannya di lingkungan Pengadilan Negeri Kisaran disediakan tempat menjual ATK untuk mempermudah masyarakat dalam melengkapi berkas.
10. Untuk meja inzage harap dimaksimalkan lagi agar lebih nyaman.
11. Utamakan pelayanan tanpa mengharapkan imbalan.
12. Agar SDM Pengadilan dapat di tingkatkan untuk kelancaran tugas pelayanan kepada masyarakat.
13. Dimohon kepada para pegawai Pengadilan Negeri Kisaran agar melaksanakan tugas–tugasnya sesuai “SOP” tidak neko–neko ataupun mempersulit masyarakat yang berurusan di Pengadilan Negeri Kisaran.

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 Kisaran Kelas IB sebesar **94,41** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB pada kategori SANGAT BAIK
2. Prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB pada kategori SANGAT BAIK
3. Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB berada pada kategori SANGAT BAIK.
7. Perilaku Pelaksana di Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB berada pada kategori SANGAT BAIK.
8. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB pada kategori SANGAT BAIK
9. Penanganan Pegaduan Saran dan Masukan Pelayanan di Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB pada kategori SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Kisaran, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Penanganan Pengaduan disusul ruang lingkup “Perilaku Pelaksana”. Sedangkan yang nilainya paling rendah (terbawah) yaitu ruang lingkup “waktu pelayanan”.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kisaran, hendaknya lebih meningkatkan pelayanannya pada seluruh ruang lingkup survei indeks kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil survei ini, seluruh ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik.

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Kisaran, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Waktu/Pelayanan, Pesyaratan, Biaya/Tarif, dan Produk Spesifikasi/Jenis**. Berdasarkan hasil survei ini, keempat ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik namun perlu lebih ditingkatkan lagi khususnya ruang lingkup Waktu Pelayanan.

RUJUKAN:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

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. Yogyakarta: Pustaka

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN



PENGADILAN NEGERI KISARAN KELAS IB

Jalan Jendral Ahmad Yani No. 33 Kisaran 21214

Telp. (0623) - 41389, Fax. (0623) - 41396

Website : <http://pn-kisaran.go.id>

Nomor Kuesioner

--	--	--	--

(diisi oleh petugas)

DAFTAR PERTANYAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Pengguna Layanan

Selamat Siang,

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr/sdri terpilih sebagai responden penelitian kami. Pengadilan sebagai lembaga Yudikatif, sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan 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 menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah (dalam hal ini Pengadilan Negeri Kisaran Kelas IB), 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/sdri.

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

Kisaran, Juni 2021

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. No. HP :
5. Pendidikan terakhir : 1. SD 4. Diploma
2. SMP/SLTP 5. Sarjana (S1)
3. SLTA 6. Pasca Sarjana (S2/S3)
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri 6. Pedagang
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa
4. Wiraswasta 8. Lainnya :

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu/sdr/sdri yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap bpk/ibu/sdr/sdri, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner, bapak/ibu/sdr/sdri cukup memberi tanda silang (X) atau lingkaran pada jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat bapak/ibu/sdr/sdri.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Kisaran?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2.	Prosedur	Bagaimana mengenai kemudahan prosedur / tata cara pelayanan di Pengadilan Negeri Kisaran?	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Kisaran?	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
4.	Biaya / Tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan pada pengadilan Negeri Kisaran TIDAK DIPUNGUT BIAYA/GRATIS?	a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana mengenai hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri Kisaran?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
6.	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) para pegawai / petugas dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Kisaran?	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas / pegawai di dalam memberikan pelayanan di Pengadilan Negeri Kisaran?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	Sarana dan Prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelayanan?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Pengadilan Negeri Kisaran?	a. Tidak Ada b. Ada c. Kurang Maksimal d. Berfungsi dan dikelola dengan baik

Selanjutnya, kami mohon kepada bpk/ibu/sdr/sdri dapat memberikan saran-saran perbaikan, agar kami bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

SARAN-SARAN PERBAIKAN :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....