

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN
PERIODE BULAN JANUARI - JUNI

2018

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah, SWT Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Kelas IB Pangkalan Bun pertama periode Januari s.d Juni 2018 ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Pengguna Layanan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Kelas IB melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus memenuhi surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 520/DJU/PS.02/4/2016 tanggal 13 April 2016 dan Nomor 608/DJU/PS02/5/2016 tanggal 4 Mei 2016 perihal Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun.

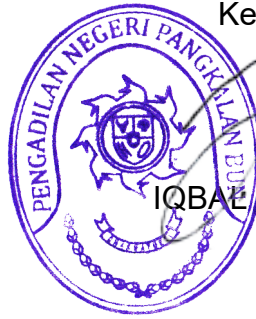
Laporan hasil survei ini berisikan elemen-elemen yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun. Laporan ini memberikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan Pengguna layanan yang merupakan tolak ukur pelaksanaan kinerja organisasi

yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan utama pada masing-masing Kepaniteraan pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survey Kepuasan Pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkalan Bun, Juli 2018
Ketua Tim Survei



IQBAE ALBANA, SH., MH.

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang	1-3
	B. Dasar Hukum	3
	C. Tujuan dan Sasaran	3-4
	D. Prinsip	4-5
	E. Rencana Kerja Pelaksanaan	5
	F. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan	5-6
	G. Target Capaian Survey	6
BAB II	METODE SURVEY	
	A. Jenis Data.....	7
	B. Teknik Pengumpulan Data	7-8
	C. Variabel Pengukuran IKM	8-10
	D. Teknik Analisa Data	10-12
BAB III	PROFIL RESPONDEN	
	A. Usia Responden	13
	B. Jenis Kelamin Responden	13
	C. Pendidikan Terakhir Responden	14
	D. Pekerjaan Utama Responden	14-15
BAB IV	HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA	
	1. Persyaratan	16
	2. Prosedur	17
	3. Waktu Pelayanan.....	18
	4. Biaya/tarif	19
	5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.....	20
	6. Kompetensi Pelaksana	21
	7. Perilaku pelaksana	22
	8. Kualitas sarana dan prasarana.....	23
	9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.....	24

BAB V HASIL PERHITUNGAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Nilai Indek Kepuasan Masyarakat 25-31
2. Nilai Indek Kepuasan Masyarakat peruang lingkup layanan..... 32
3. Waktu Pelayanan..... 18

BAB VI PENUTUP

- A. Kesimpulan 33
- B. Rekomendasi 33

DAFTAR PUSTAKA..... 35

LAMPIRAN..... 36-38

LAMPIRAN

Survey Kepuasan Pengguna layanan utama

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun

Tahun 2017

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. 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 Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun telah melaksanakan survey pertama kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini merupakan survey pertama yang dilaksanakan pada Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun. Pada survey yang ini jumlah responden sebanyak 150 orang, dengan harapan

bahwa besaran responden tersebut telah cukup representatif mewakili masyarakat.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. 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 Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun telah melaksanakan survey pertama kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini merupakan survey kedua yang dilaksanakan pada Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun. Pada survey ini jumlah responden sebanyak 150 orang, dengan anggapan bahwa besaran responden tersebut telah cukup representatif mewakili masyarakat.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan.

Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survey.

Kalau dilihat dari hasil survey kedua di tahun 2017, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **81,19 % kategori B** dengan kinerja **Baik**. Dan diharapkan hasil survei tersebut mencerminkan keadaan yang sesungguhnya pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun karena sejak awal tahun hingga pertengahan tahun 2018 seluruh pegawai Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun, mulai dari level Pimpinan, staf dan tenaga kontrak yang selalu berusaha terus menerus melakukan peningkatan dan perbaikan kinerja serta pelayanan kepada masyarakat.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini merujuk kepada:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. TUJUAN dan SASARAN

Tujuan Survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun ini adalah :

1. Melakukan pengukuran secara berkala terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun.
2. Mengetahui unsur-unsur pelayanan peradilan yang belum memadai serta yang harus diperbaiki dan ditingkatkan.
3. Sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan oleh Pimpinan Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun.

Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun.

D. PRINSIP

Prinsip yang digunakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. **Transparan**

Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara luas dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun melibatkan berbagai unsur dalam masyarakat, terutama para pencari keadilan, dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

3. **Akuntabel**

Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun dapat mempertanggungjawabkan segala kebenaran dan validitas data atas penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

4. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat ini telah dilakukan oleh Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali dan dipublikasikan.

5. Keadilan

Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini telah menjangkau seluruh lapisan masyarakat pencari keadilan tanpa membedakan status ekonomi, agama, ras, suku, budaya, dan lingkungan geografis.

6. Netralitas

Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini telah berlaku netral dan tanpa diiringi kepentingan pribadi dan golongan.

E. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survey ini dilaksanakan pada minggu kedua bulan Juli 2018 hingga minggu terakhir bulan Juli 2018. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No .	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	02 Juli s.d 06 Juli 2018
2	Tim survey melakukan survey	09 Juli s.d 16 Juli 2018
3	Pengolahan Data	23 Juli s.d 24 Juli 2018
4	Penyusunan dan Pelaporan	25 Juli s.d 27 Juli 2018

E. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

1. Tim survey menentukan metode survey, besaran dan teknik penarikan sampel
2. Tim survey membuat instrument berupa kuisisioner.
3. Menentukan responden
4. Tim survey memperbanyak kuisisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survey.
5. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.

6. Kuisisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survey.
7. Tim survey menganalisa kuisisioner yang sudah terisi.
8. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
9. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

F. TARGET CAPAIAN SURVEY

Dalam survey pertama tahun 2018 di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun, seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori B atau kriteria **Kinerja Baik** atau bila dikonversikan dengan angka yaitu antara **76,61 s.d 88,30**.

BAB II

METODE SURVEY

A. JENIS DATA

Data utama dalam survey ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistic dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4.

Populasi dalam survey adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun, terdiri dari:

1. Penggugat
2. Tergugat
3. Saksi
4. Jaksa Penuntut Umum
5. Terdakwa
6. Penasihat Hukum
7. Polisi, Lembaga Pemasyarakatan
8. Pengunjung/Wartawan /Pengguna Pengadilan lainnya

Populasi di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun adalah para pengunjung atau pengguna jasa di pengadilan, yang setiap hari rata-rata adalah 30 orang

pengunjung, sehingga dalam seminggu hari kerja sekitar 150 orang. Populasi pengunjung di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun umumnya homogen, sehingga populasi satu Minggu dan populasi selama satu bulan adalah sejenis. Tim survey tidak mungkin mengambil semua populasi untuk satu bulan, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survey menggunakan sampel sebanyak 150 atau 25 % dari angka rata-rata populasi selama satu bulan. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 150 orang responden yg diambil dengan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana). Jumlah tersebut diperoleh dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jumlah Pengunjung rata-rata perhari adalah 30 orang.
2. Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah 30 orang x 5 hari kerja = 150 orang,
3. Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah 4 minggu x 150 orang = 600 orang,
4. Jumlah Responden adalah 25 % x 600 orang = 150 orang.

C. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain:

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. **Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian**

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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berdasarkan 9 ruang lingkup survey di atas, tim pelaksana survey di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun telah membuat daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden sebagai berikut:

1. Persyaratan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

2. Prosedur

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

3. Waktu pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam memberikan pelayanan?

4. Biaya/Tarif

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

6. Kompetensi Pelaksana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

7. Perilaku Pelaksana

Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

8. Sarana dan Prasarana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

D. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistic descriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut:

KATEGORISASI PELAYANAN

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	1,00 - 2,59	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	C	Kurang Baik
3	3,07 - 3,53	B	Baik
4	3,54 - 4,00	A	Sangat Baik

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara Nilai tertinggi – Nilai Terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu: $\frac{4 - 1}{4} = 0,75$

NILAI INTERVAL KONVERSI

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 - 88,30	B	Baik
4	88,31 -100,00	A	Sangat Baik

Nilai interval di atas diperoleh dari :

1. Untuk skor minimum dalam prosentase $= \frac{\text{skor minimum}}{\text{skor maksimum}} \times 100 \% = \frac{1}{4} \times 100 \% = 25 \%$
2. Untuk skor maksimum dalam prosentase $= \frac{\text{skor maksimum}}{\text{skor minimum}} \times 100 \% = \frac{4}{1} \times 100 \% = 100 \%$
3. Untuk Interval dalam prosentase = Skor maksimum – skor minimum = 100 % - 25 % = 75 %

4. Sehingga untuk jenjang interval dalam prosentase = $\frac{\text{interval}}{\text{jenjang}} = \frac{75\%}{4} = 18,75\%$.

NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 - 88,30	B	Baik
4	88,31 -100,00	A	Sangat Baik

1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai Rata-rata per Unsur yang ditanyakan diperoleh dengan perhitungan jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
3. Nilai Tertimbang diperoleh dengan perhitungan jumlah seluruh nilai rata-rata per unsur dan dikalikan dengan konstanta 0,11.
4. Sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan angka 25.

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Usia Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	47	31,33
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	76	50,67
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	20	13,33
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	7	4,67
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berusia 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 76 orang (50,67 %) dari total 150 responden .

B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki - Laki	100	66,67
2	Perempuan	50	33,33
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-Laki yang berjumlah 100 orang (66,67%) dari total 150 orang.

C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP/ SLTP	3	2,00
4	SLTA	75	50,00
5	Diploma	0	-
6	Sarjana	55	36,67
7	Pasca Sarjana		11,33
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA yang berjumlah 75 orang dari total responden 150 orang (50,00 %).

D. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	3	2,00
2	TNI / POLRI	4	2,67
3	Pegawai Swasta /honoror Karyawan Swasta	51	34,00
4	Wiraswasta	11	7,33
5	Petani/Pekebun	27	18,00
6	Nelayan	5	3,33
7	Ibu Rumah tangga	-	-
8	Wartawan		
9	Pelajar/Mahasiswa	9	6,00
10	Jaksa	5	3,33
	Advokat		
Jumlah		30	20,00
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden Pegawai swasta/honorer yang berjumlah 51 orang (34,00 %) dari total responden 150 orang;

Dilihat dari profil responden yang dipilih untuk mengisi kuisioner umumnya berusia antara 29 hingga 39 tahun yaitu sebanyak 76 orang (50,67 %) dari total responden 150 orang. Pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 29 hingga 39 tahun adalah sudah cukup mapan tingkat emosi maupun pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi kuisioner dapat dikatakan akan obyektif. Apalagi bila dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat pendidikan responden umumnya berpendidikan SLTA yaitu 75 orang dari total responden 150 orang (50,00 %), di susul dengan S1 55 orang (36,67%) dan Pasca sarjana 17 orang (11,33%). Tingkat pendidikan responden ini juga akan ikut berpengaruh dalam penilaian yang diberikan, walaupun kami akui bahwa dalam survei kali ini bersamaan dengan Pencalonan anggota DPRD Tk II, DPRD TK I maupun DPR. Dilihat dari pekerjaan responden, sebagian besar bekerja sebagai karyawan swasta/tenaga honorer, artinya responden dalam kategori ini adalah orang-orang yang cukup mengerti dan memahami objek yang akan ditanyakan dan memberikan penilaian yang seobyektif mungkin, meski kami akui bahwa karyawan swasta/tenaga honorer yang terlibat dalam survei kali ini berharap ada perubahan dalam pekerjaan mereka.

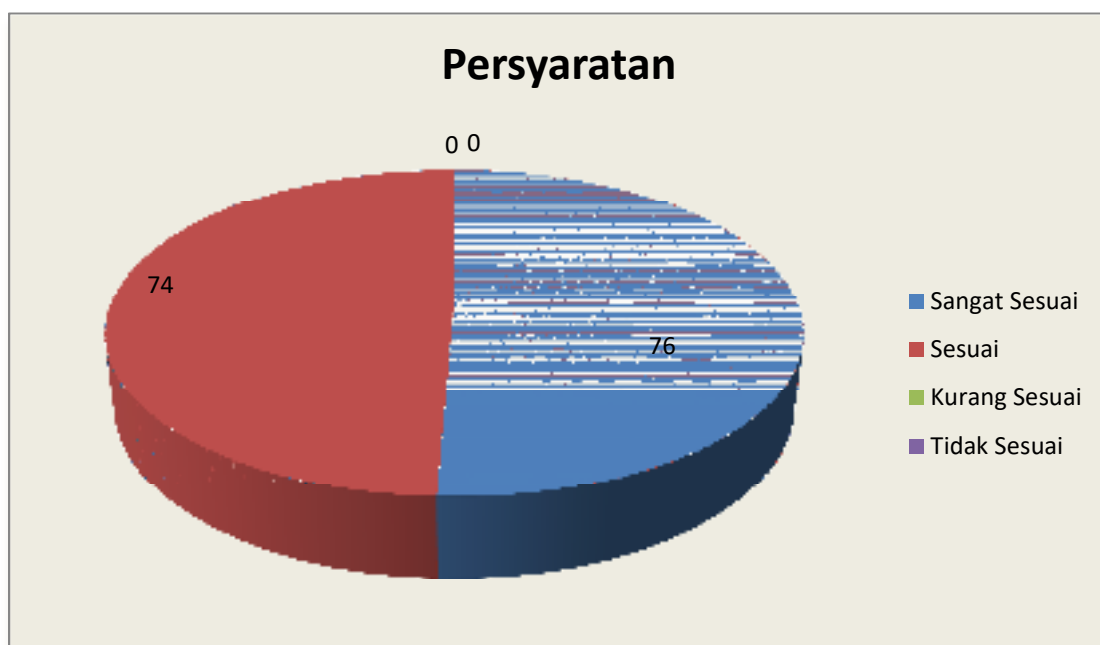
BAB IV

HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun tersaji dalam data berikut ini:

1. Persyaratan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Persyaratan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

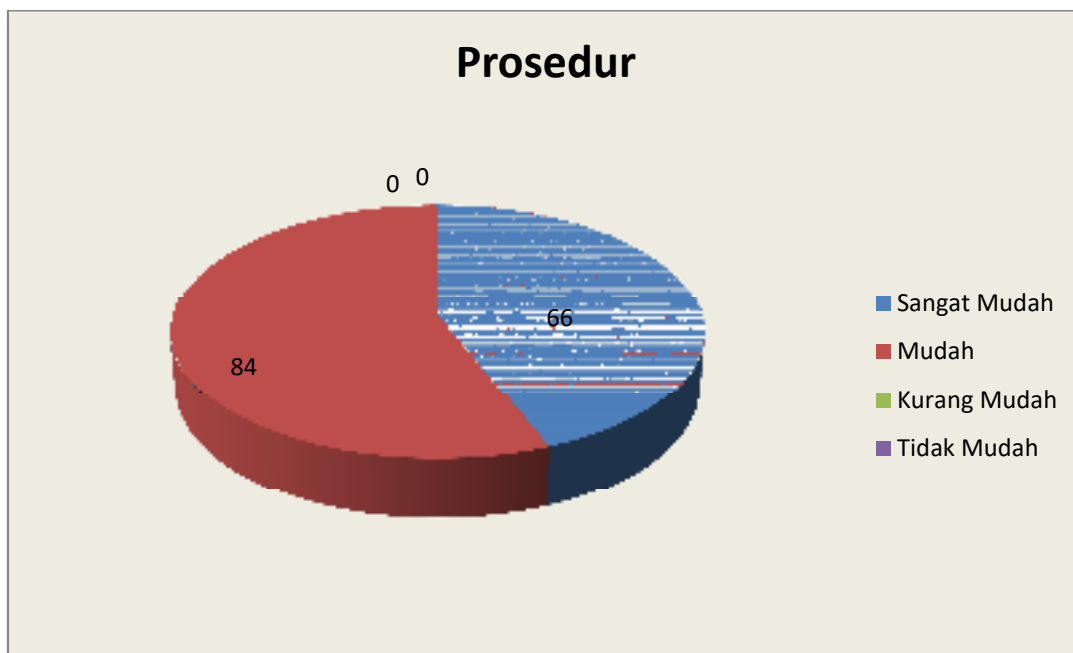


Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Persyaratan untuk mendapatkan surat keterangan tidak pernah dipidana dan tidak dicitra hak miliknya di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun menjawab sesuai sebanyak **74 responden (49,33%)**, bahkan ada yang menjawab sangat sesuai sebanyak **76 responden (50,67%)**, sedangkan yang menjawab tidak sesuai dan tidak sesuai dalam survei kali ini tidak ada. Hal ini

menurut tim survey tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh petugas informasi sekaligus resepsionis dan juga kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh pemohon. Telah ada brosur dengan jelas mengenai syarat-syarat yang diperlukan beserta alur-alur untuk mengajukan permohonan

2. Prosedur

Hasil analisis pada ruang **Prosedur** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Dalam survei kali ini, prosedur pelayanan secara umum yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun, oleh responden dinyatakan **mudah sebanyak 84 responden (56,00%)** bahkan ada yang menyatakan **sangat mudah sebanyak 66 orang (44,00%)**. Secara umum produk pelayanan yang dihasilkan oleh Pengadilan Negeri Pangkalan Bun sangatlah banyak dan beragam serta melibatkan banyak unit pelayanan. Bagian Umum, Kepaniteraan Hukum, Kepaniteraan Pidana dan Perdata, banyak menghasilkan produk pelayanan kepada masyarakat. Masing-masing bagian tersebut memiliki staf yang bertanggungjawab untuk melayani masyarakat dan sejumlah tata laksana kerja serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditaati dan menjadi acuan bersama.

3. Waktu pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Waktu pelayanan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

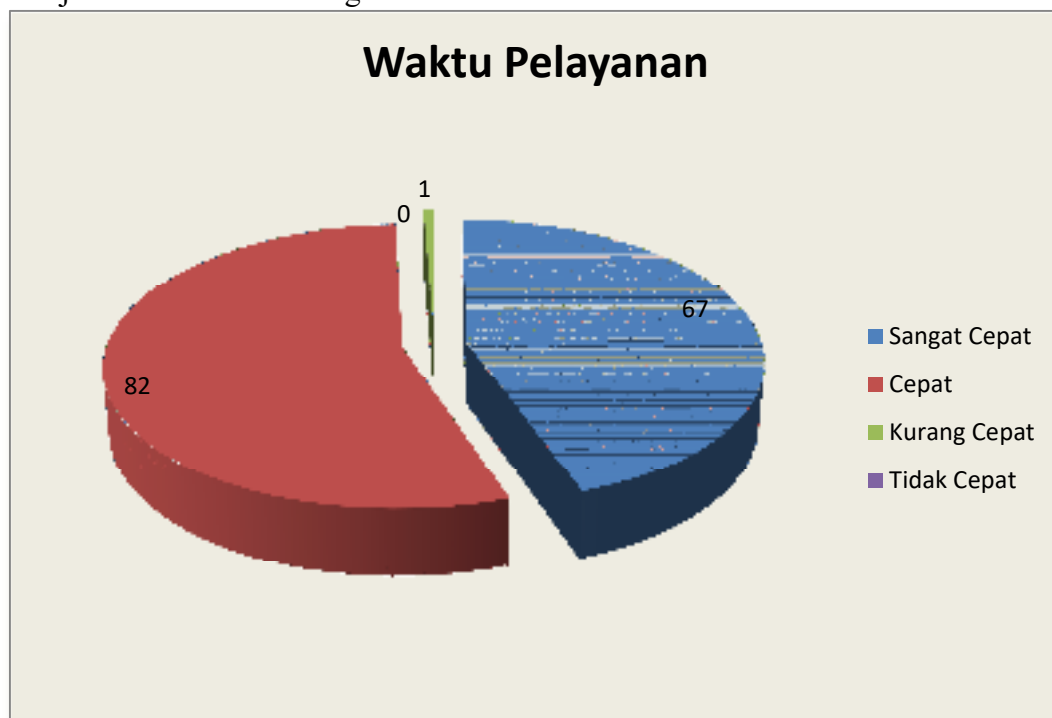


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun **cepat sebanyak 82 responden (54,67%)**, dan ada yang menyatakan **sangat cepat sebanyak 67 responden (44,67%)** namun ada juga responden yang menyatakan kurang cepat sebanyak **1 responden (0,66%)**, dan tidak ada yang menyatakan sangat lama (0 responden / 0%). Mengenai unsur waktu pelayanan ini diketahui oleh Tim survei adalah untuk waktu pelayanan perdata permohonan. Namun hal tersebut di sebabkan oleh ketidaktahuan pemohon sendiri dalam kelengkapan persyaratan untuk mengajukan permohonan untuk pergantian nama anak pemohon. Dan hal tersebut di karenakan Pemohon berdomisili, sehingga para pencari keadilan tidak perlu berlama-lama menunggu hasilnya.

4. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada ruang lingkup **Biaya/Tarif** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

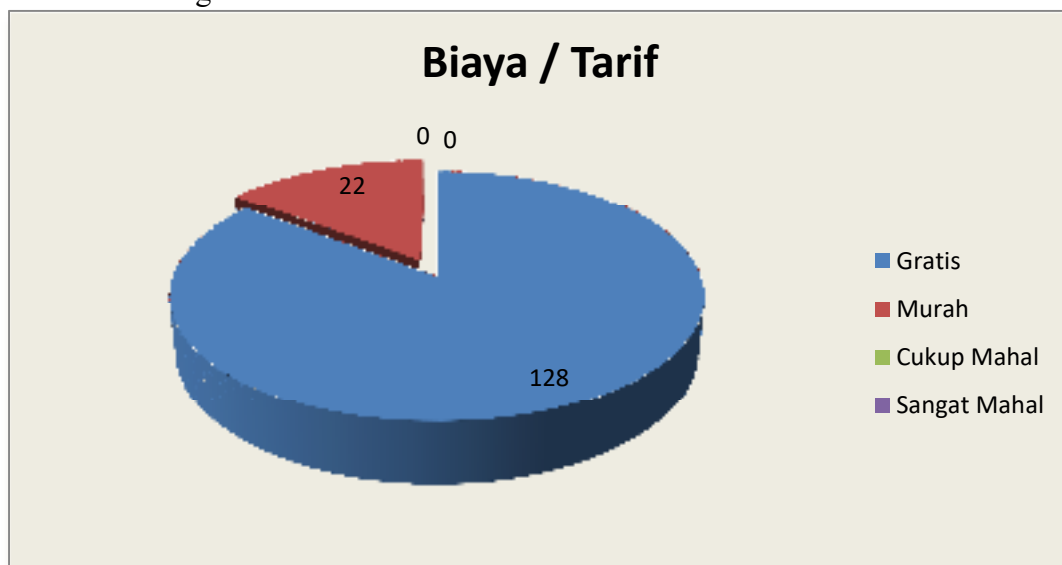


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan biaya / tarif di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun menjawab **murah** sebanyak **22 responden (14,67%)**, dan yang menjawab **gratis** adalah **128 responden (85,33%)**, tidak ada yang menjawab sangat mahal atau mahal. Mengenai pelayanan yang menerapkan pembiayaan kepada masyarakat telah termuat dalam papan pengumuman, baik jenis maupun jumlah biaya yang harus dikeluarkan telah ditetapkan secara resmi, sehingga hal tersebut menjadi pengetahuan bersama, dan dalam survei kali ini juga bersamaan dengan Pencalonan anggota DPR, DPRD Tk I dan DPRD Tk II dimana dalam pembuatan surat keterangan tidak pernah dipidana ada Sema MA RI yang menyatakan biaya dalam pembuatan surat keterangan tidak pernah dipidana adalah gratis, sedangkan yang menjawab murah adalah pemohon yang berkaitan dengan perkara Perdata baik Gugatan maupun Permohonan yang membutuhkan biaya untuk penanganan proses perkara;

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

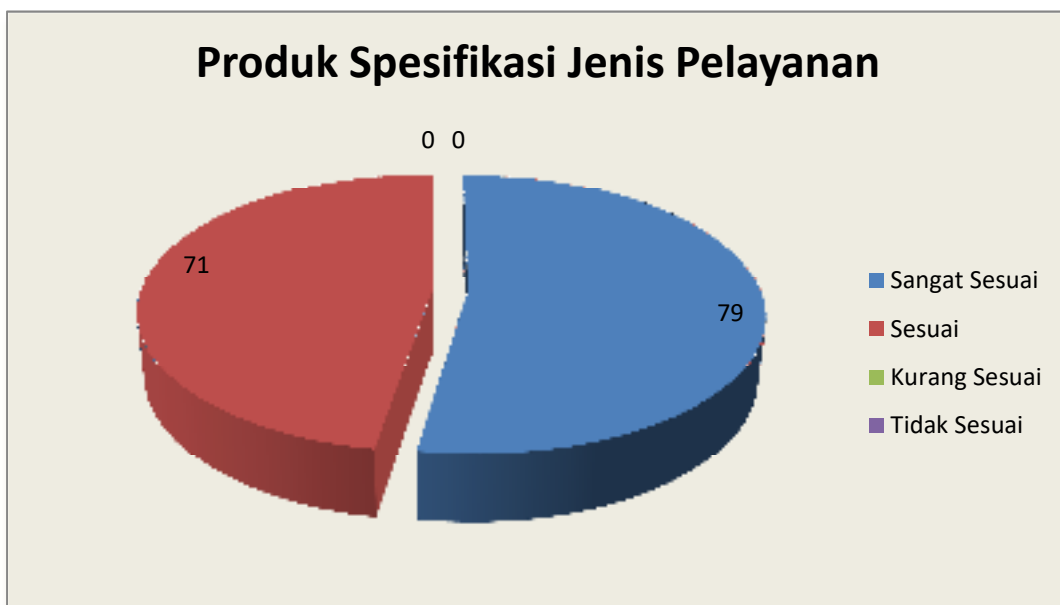


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun **telah sesuai antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sebanyak 71 responden (47,33 88,8%), yang menjawab sangat sesuai 79 responden (52,67%)** dan tidak ada responden yang menjawab tidak sesuai 0 responden responden / 0%) dan sangat tidak sesuai (0 responden responden / 0%).

6. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup **Kompetensi Pelaksana Produk** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

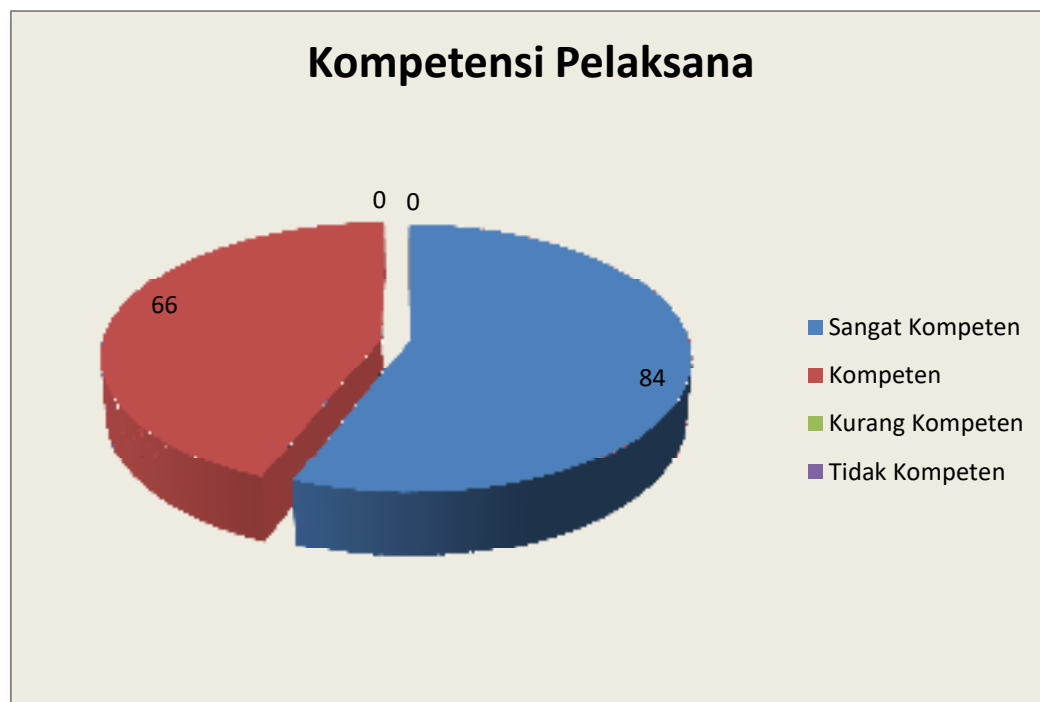


Diagram di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi/kemampuan Petugas Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun menjawab **kompeten sebanyak 66 responden (44,00%)**, menyatakan **sangat kompeten 84 responden (56,00%)** dalam memberikan pelayanan, tidak ada responden yang menjawab tidak mampu (0 responden/ 0%) dan sangat tidak mampu (0 responden/ 0%). Ini merupakan hal yang menggembirakan karena Sumber Daya Manusia di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dianggap sangat mampu dalam bidang kompetensi pelaksana. Untuk menciptakan Sumber Daya Manusia di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun yang mampu menjalankan tugas walaupun dengan jumlah yang terbatas (5 orang Hakim, 20 orang Pegawai, 12 orang Tenaga Kontrak). Pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun pada tahun 2018 sudah ada Petugas PTSP, dimana mereka setiap hari berhadapan dengan masyarakat. Dalam melaksanakan kinerjanya petugas PTSP senantiasa dipantau dan diarahkan dalam menjalankan tugas pelayanan bagi masyarakat oleh penanggung jawab

PTSP sehingga apabila ada hal yang mengganggu dalam kinerja mereka dapat segera diatasi;

7. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup **Perilaku Pelaksana** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

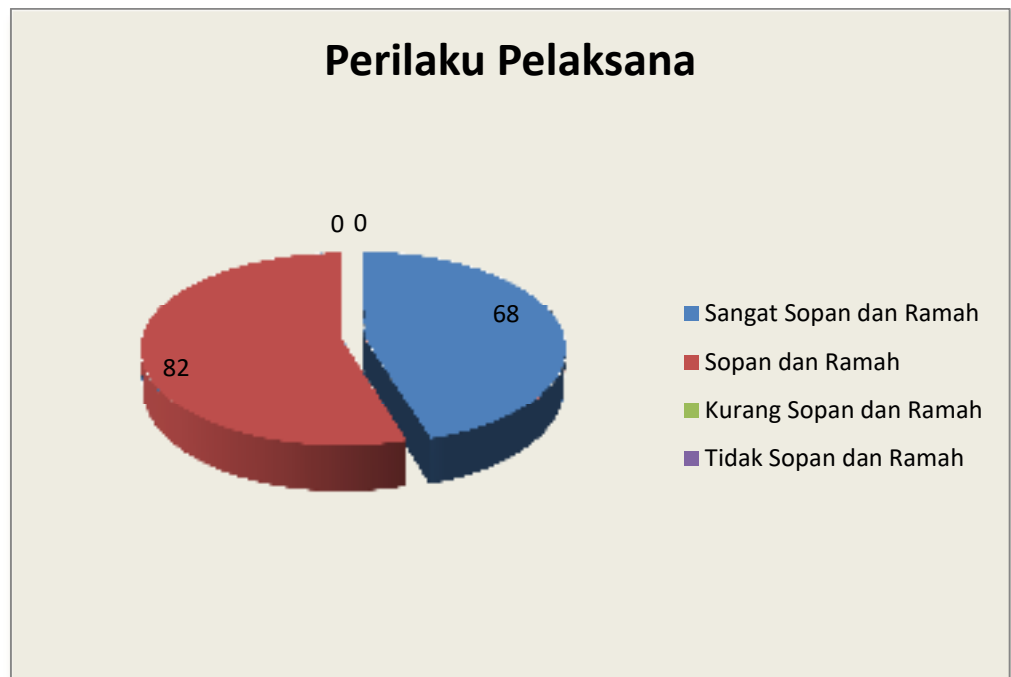
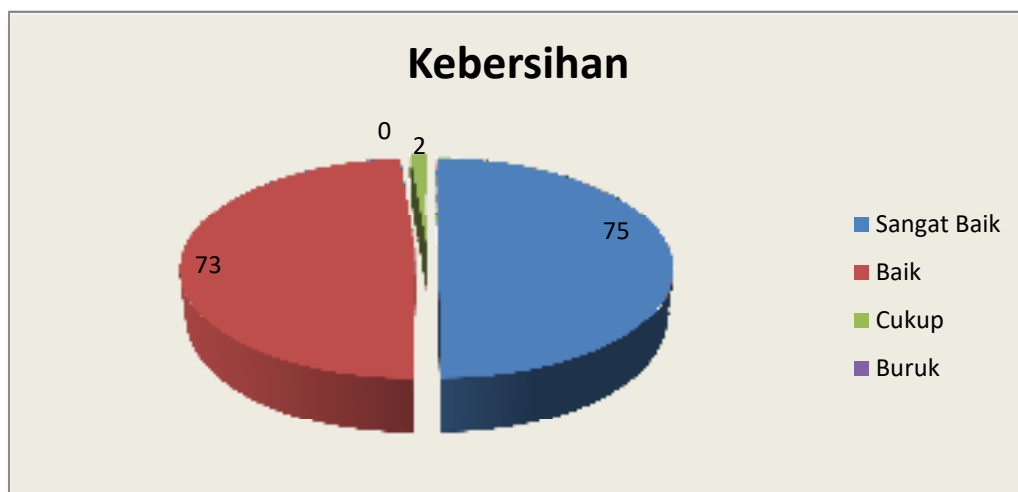


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sikap petugas pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun Sopan sebanyak 82 responden (54,67 %), **sangat sopan 68 responden (45,33 %)** tidak ada responden yang menjawab tidak ramah (0 responden/ 0%) dan sangat tidak ramah (0 responden/ 0%). Setiap pegawai telah diberitahu dan dibiasakan untuk selalu bersikap 3S (senyum, sapa dan salam) dan juga telah di pasang PIN 3S tersebut di pakaian dinasnya, sehingga diharapkan selalu bersikap sangat sopan kepada semua pengunjung;

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Hasil analisis pada ruang lingkup kualitas sarana dan prasarana secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun menjawab baik sebanyak 73 responden (48,67 %), menjawab sangat baik 75 responden (50,00 %), menjawab cukup 2 responden (1,33 %), sedangkan yang menjawab buruk 0 responden. Hal ini merupakan kerja keras seluruh komponen dilingkungan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun. Untuk menjaga semua sarana dan prasarana. Usaha menjaga kebersihan sarana dan prasarana selalu diperhatikan terlebih pada area publik seperti PTSP, ruang tunggu pengunjung, ruang sidang, ruang tunggu PH/JPU, Ruang Tamu, Ruang Posbakum maupun ruang tahanan Pria/Wanita/ dan Ruang tunggu anak. Meskipun demikian, kebersihan dan kenyamanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun bukan semata-mata tergantung dari hasil kerja petugas Cleaning Service saja, persoalan kebersihan dan kenyamanan harus menjadi kepedulian bersama seluruh warga Pengadilan dan juga termasuk pengunjung untuk menjaga dan menciptakannya. Staff pengadilan dan pengunjung tidak membuang sampah sembaranga, Sehingga kualitas sarana prasarana selalu terjaga dengan baik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis pada ruang lingkup **Penanganan Pengaduan, Saran dan** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

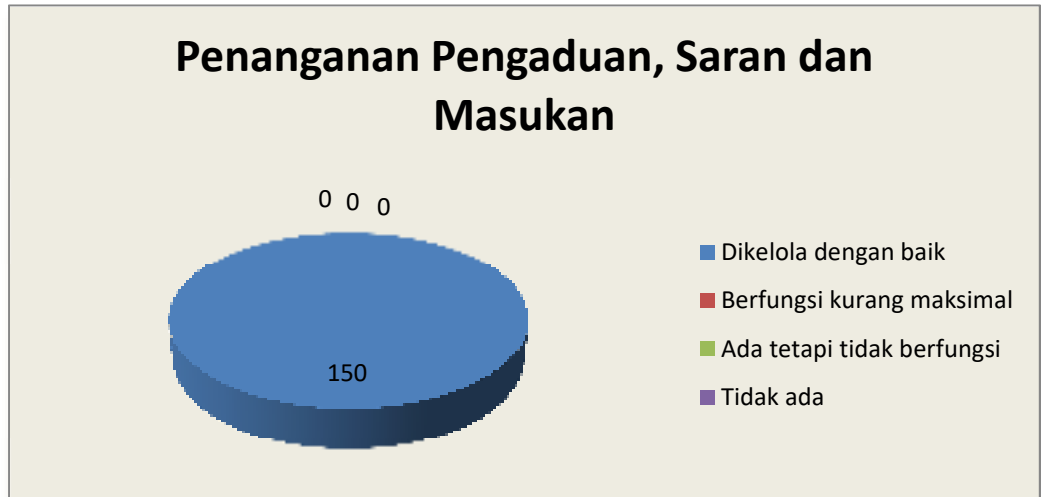


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa **semua responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun dikelola dengan baik.** Hal ini karena di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun sudah lama tersedia Kotak untuk melihat tingkat kepuasan pengguna layanan setelah mereka di layani oleh Petugas dan juga ada kotak saran yang berada di ruang yang mudah dilihat masyarakat pengguna layanan serta ada PTSP bagian hukum yang siap melayani pengaduan masyarakat setiap saat agar pengunjung mudah untuk memberikan pengaduan atau sarannya dan selanjutnya dapat ditindaklanjuti.

BAB V**HASIL PERHITUNGAN NILAI INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT****A. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya yang disesuaikan dengan ruang lingkup pelayanan yang berjumlah 9 (sembilan) ruang lingkup, dapat disimpulkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun adalah sebagai berikut:

TABEL PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Responden	RUANG LINGKUP PELAYANAN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	4	4	3	3	3	4	4
2	3	3	2	4	3	3	3	2	4
3	3	3	4	4	3	3	3	2	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	3	3	3	4
8	3	3	4	4	3	3	3	3	4
9	3	3	4	4	3	4	4	3	4
10	4	4	3	4	4	3	3	3	4
11	4	4	3	4	3	3	4	4	4
12	4	4	3	4	4	3	4	4	4

Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun periode Januari-Juni 2018

13	3	3	3	4	4	4	4	3	4
14	4	3	4	4	4	4	3	4	4
15	3	4	4	4	3	3	4	4	4
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	3	3	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	4	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	4	4	3	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	3	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	4	4	3	4	4	4
28	3	3	3	4	4	4	3	3	4
29	4	4	4	4	3	3	3	3	4
30	4	4	4	4	3	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	3	3	4	4
34	3	3	4	3	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	4	3	3	3	4	4	4	3	4
37	4	4	3	3	4	4	4	4	4
38	4	4	3	3	4	4	3	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4

Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun periode Januari-Juni 2018

40	3	3	3	3	4	3	3	3	4
41	4	3	4	4	3	3	3	4	4
42	3	3	3	4	3	4	3	4	4
43	3	4	4	4	3	3	3	3	4
44	4	3	3	4	3	4	4	3	4
45	4	4	3	4	4	3	4	3	4
46	4	3	3	4	4	3	3	4	4
47	3	4	4	4	3	4	3	3	4
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4
49	3	4	3	4	3	4	4	4	4
50	4	3	3	4	3	3	4	3	4
51	3	4	4	4	3	4	3	3	4
52	3	4	4	4	3	4	3	3	4
53	3	4	4	4	3	3	3	3	4
54	4	4	4	4	3	4	3	4	4
55	3	4	4	4	3	4	3	3	4
56	3	4	4	4	3	4	3	3	4
57	3	4	3	4	3	3	4	3	4
58	4	4	4	4	3	3	3	3	4
59	3	4	3	4	3	4	3	3	4
60	4	3	3	4	4	3	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4
63	3	4	3	3	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun periode Januari-Juni 2018

67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	3	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	3	4	4	3	3	3	4
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	3	3	4
73	4	3	4	4	4	4	4	4	4
74	4	3	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	3	4	3	4	4	4	4
77	3	4	4	4	4	4	3	4	4
78	3	4	4	4	4	3	4	4	4
79	3	3	4	4	3	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	4	3	3	4
83	3	3	3	4	4	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	3	3	3	4	3	3	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4

94	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	4	3	4	4	3	4	3	3	4
96	4	3	3	3	4	3	3	3	4
97	3	3	3	4	4	4	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	4	3	3	3	4
100	3	3	3	4	4	4	4	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	4	4
103	4	3	3	4	4	4	3	4	4
104	3	4	3	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	3	4
106	3	4	3	3	3	3	3	3	4
107	3	4	3	3	3	3	3	3	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4
109	3	3	3	3	4	3	3	3	4
110	3	3	3	3	4	3	3	4	4
111	4	3	3	4	4	4	4	4	4
112	4	3	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	4	4	4	3	4	4
114	4	3	3	4	4	4	4	4	4
115	4	3	4	4	3	4	4	4	4
116	4	3	4	4	4	3	4	4	4
117	4	3	4	4	3	4	4	4	4
118	4	3	4	3	4	3	3	4	4
119	3	4	4	4	3	4	4	4	4
120	3	3	3	4	4	4	3	3	4

Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun periode Januari-Juni 2018

121	4	3	3	4	3	4	3	3	4
122	4	4	3	4	3	4	4	4	4
123	4	4	3	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	4	4	3	3	4
125	3	4	4	4	3	4	4	4	4
126	3	4	3	4	4	4	3	4	4
127	4	3	4	4	3	4	4	3	4
128	4	3	4	4	3	4	4	4	4
129	4	3	4	4	4	3	4	4	4
130	4	4	3	4	4	4	4	4	4
131	4	3	4	4	4	3	4	4	4
132	4	3	4	4	3	3	4	4	4
133	4	3	4	4	4	3	3	4	4
134	3	3	4	4	3	4	3	4	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	3	3	3	4	4	3	3	3	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	4	3	3	3	4
144	4	3	3	4	3	3	3	3	4
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	3	4	3	4	3	4	4	4	4
147	3	3	3	4	3	4	3	3	4

148	3	4	3	4	3	4	3	3	4
149	3	3	3	4	4	4	3	4	4
150	3	3	3	4	4	4	3	3	4
JUMLAH	521	502	519	578	527	534	518	523	600
NRR per RL)	3,47	3,35	3,46	3,85	3,50	3,56	3,45	3,49	4,0
NRR Tertimbang)	0.38	0.37	0.38	0.42	0.38	0.39	0.38	0.30	0.44
Total NRR Tertimbang								3,52	
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							:	88,00 KATEGORI : BAIK)	

Keterangan:

- NRR : Nilai Rata-rata
- RL : Ruang Lingkup pelayanan
- NRR per RL : Jumlah Nilai per Ruang Lingkup dibagi jumlah kuesioner
- NRR Tertimbang : NRR per RL x (1/9)
- Indeks Kepuasan Masyarakat : Total NRR tertimbang x 25
- *) : Nilai hasil pembulatan

B. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RUANG LINGKUP LAYANAN

Adapun berdasarkan hasil analisis nilai indeks kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Klas I B Pangkalan Bun sebagaimana tertera pada bagian di atas, dapat diperinci berdasarkan ruang lingkup pelayanan yang ada

sebagai berikut:

TABEL PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RUANG LINGKUP PELAYANAN

No	Ruang Lingkup Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori	KETERANGAN
1.	Persyaratan	3,47	BAIK	
2.	Prosedur	3,35	BAIK	PALING RENDAH
3.	Waktu Pelayanan	3,46	BAIK	
4.	Biaya/Tarif	3,85	SANGAT BAIK	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	BAIK	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,56	SANGAT BAIK	
7.	Perilaku Pelaksana	3,45	BAIK	
8.	Sarana dan Prasarana	3,49	BAIK	
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,0	SANGAT BAIK	PALING TINGGI

BAB VI PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan peradilan di Pengadilan Negeri Klas I B Pangkalan Bun adalah **88,00 dengan kategori (“BAIK”)**.
2. Bahwa ruang lingkup layanan yang mendapatkan indeks tertinggi adalah ruang lingkup layanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 4,00 dengan kategori (“SANGAT BAIK”). Sementara ruang lingkup layanan yang mendapatkan indeks paling rendah adalah ruang lingkup Prosedur dengan nilai 3,35 dengan kategori (“BAIK”), di atasnya adalah perilaku pelaksana dengan nilai 3,45 dengan kategori (“BAIK) disusul kemudian dengan waktu pelayanan dengan nilai 3,46 dengan kategori (“BAIK) ;

B. REKOMENDASI

Adapun rekomendasi berdasarkan kesimpulan di atas adalah sebagai berikut: Semua unsur atau unit pelayanan pada Pengadilan Negeri klas IB Pangkalan Bun perlu lebih meningkatkan kinerja dalam rangka pelayanan peradilan yang lebih berkualitas kedepannya, karena tuntutan masyarakat pengguna layanan terhadap kinerja Pengadilan Negeri Pangkalan Bun kedepannya akan semakin tinggi. Meskipun dalam survei periode Januari-Juni 2018 Pengadilan Negeri Pangkalan Bun memperoleh Nilai **BAIK**, hal tersebut tidak boleh menjadikan seluruh jajaran Pengadilan Negeri Pangkalan Bun berpuas diri, hal tersebut harus dilakukan agar pelayanan kepada masyarakat dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan demi perbaikan pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun;

Khusus untuk ruang lingkup *layanan Prosedur* yang memperoleh hasil survei paling rendah dalam survei ini, diharapkan kepada petugas pelayanan harus menjelaskan kepada masyarakat bahwa segala sesuatu haruslah sesuai prosedur, karena kinerja jajaran Pengadilan Negeri pangkalan Bun haruslah sesuai dengan SOP yang ada, dengan demikian diharapkan masyarakat dapat memahami dan mengerti bahwa pelayanan yang mereka peroleh nantinya benar-benar merupakan produk yang telah sesuai prosedur.

Untuk ruang lingkup *perilaku pelaksana* yang memperoleh hasil survei terendah kedua, diharapkan kepada petugas pelayanan harus selalu bersikap ramah menghadapi segala perilaku dari masyarakat yang hendak memperoleh layanan, betapapun sikap yang ditunjukkan oleh masyarakat pengguna layanan membuat tidak nyaman petugas layanan. Dalam melayani masyarakat, petugas PTSP selain bersikap ramah, harus selalu berpegang kepada 3S yaitu, Senyum, Sapa dan Salam, sehingga diharapkan respon masyarakat pengguna pengadilan akan lebih baik lagi terhadap perilaku Petugas pelayanan;

Untuk ruang lingkup *Persyaratan*, yang memperoleh hasil survei terendah ketiga, diharapkan kepada petugas pelayanan harus menjelaskan kepada masyarakat bahwa segala layanan yang ingin mereka dapatkan memang membutuhkan persyaratan yang harus dipenuhi, hal tersebut dilakukan karena setiap produk pengadilan yang keluar memerlukan data pendukung yang nantinya dijadikan bukti atas produk yang dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri Pangkalan Bun, selain itu Pengadilan Negeri Pangkalan Bun agar lebih banyak menyediakan lagi brosur-brosur tentang persyaratan, sehingga masyarakat pengguna layanan sebelum datang ke Pengadilan telah menyiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan produk yang mereka inginkan, sehingga persyaratan tidak menimbulkan kesulitan bagi masyarakat untuk mendapatkan produk yang mereka inginkan;

2. Hendaknya hasil survei segera ditindaklanjuti melalui rapat demi terpenuhinya kepuasan masyarakat pencari keadilan di Pengadilan Negeri Klas I B Pangkalan Bun.
3. Hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat menjadi bahan/data acuan untuk selanjutnya menjadi pertimbangan bagi Pimpinan Pengadilan Negeri Klas I B Pangkalan Bun dalam mengambil kebijakan yang konstruktif kedepannya.
4. Survei kepuasan masyarakat ini hendaknya terus dilakukan secara berkelanjutan dengan jumlah responden yang semakin banyak dari setiap periode survei, agar supaya data yang didapatkan menjadi lebih valid dan representatif

DAFTAR PUSTAKA

1. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
1977
2. Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
1977
3. Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar – dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
2008
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan
Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

Survey Kepuasan Pelanggan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Tahun Periode Januari-
Juni 2018

**KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pengadilan Negeri Pangkalan Bun berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin berdasarkan PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi R.I Nomor 14 Tahun 2017, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Pangkalan Bun, 09 Juli 2018.

**INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN
SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG : PERADILAN
UNIT PELAYANAN : PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN
ALAMAT : Jalan Sutan Syahrir Nomor 16 Kelurahan Sidorejo, Kecamatan Arut Selatan, Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah
TELEPON/FAX : (0532) 21014 / (0532) 21179
 (Pangkalan Bun, 09 Juli 2018)

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB**

Tanggal Survei :/07/2018

Jam Survei : 08.00 – 12.00 13.00 – 17.00**PROFIL**

Jenis Kelamin : **L** **P** Usia : tahun

Pendidikan : TIDAK SD SLTP SLTA SLTA S1 S2

S3 : SEKOLAH JAKSA POLRI T N

Pekerjaan : PNS WIRUSAHA SWASTA NELAYAN PETANI PELAJAR/MAHASISWA

ADVOKAT : KARYAWAN SWASTA IBU RUMAH TANGGA TIDAK/BELUM BEKERJA

LAINNYA..... (Sebutkan)

Jenis layanan yang diterima : (misal : Surat Keterangan/ Permohonan Informasi/Pendaftaran Gugatan/ Pendaftaran Permohonan/ Penahanan, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN*(Lingkari kode huruf sesuai jawab*

	P
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4

	P
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik.	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

