

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN
PERIODE BULAN JULI - DESEMBER
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.

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 mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survey.

Dengan dilaksanakannya survei tersebut, diharapkan menjadi cermin keadaan yang sesungguhnya pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun karena sejak pertengahan sampai akhir 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

Kegiatan Survey ini dilaksanakan pada minggu pertama hingga minggu ketiga bulan Desember 2018. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No .	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	03 s.d 06 Desember 2018
2	Tim survey melakukan survey	10 s.d 14 Desember 2018
3	Pengolahan Data	17 s.d 18 Desember 2018
4	Penyusunan dan Pelaporan	19 s.d 20 Desember 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 kedua di 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/Advokat
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 yang 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 sesuatu 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 :

- Untuk skor minimum dalam prosentase = $\frac{\text{skor minimum}}{\text{skor maksimum}} \times 100 \% = \frac{1}{4} \times 100 \% = 25 \%$
- Untuk skor maksimum dalam prosentase = $\frac{\text{skor maksimum}}{\text{skor minimum}} \times 100 \% = \frac{4}{1} \times 100 \% = 100 \%$
- Untuk Interval dalam prosentase = Skor maksimum – skor minimum = 100 % - 25 % = 75 %
- 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	20	13,33
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	76	50,67
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	47	31,33
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	105	70,00
2	Perempuan	45	30,00
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	2	1,33
2	SD	5	3,33
3	SMP/ SLTP	15	10,00
4	SLTA	84	56,00
5	Diploma	7	4,67
6	Sarjana	30	20,00
7	Pasca Sarjana	7	4,67
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA yang berjumlah 84 orang dari total responden 150 orang (56,00 %).

D. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	20	13,33
2	TNI / POLRI	10	6,67
3	Pegawai honorer	15	10,00
4	Karyawan Swasta	38	25,33
5	Wiraswasta	21	14,00
6	Petani/Pekebun/Nelayan	7	4,67
7	Ibu Rumah tangga	7	4,67
8	Wartawan	4	2,67
9	Pelajar/Mahasiswa	5	3,33
10	Jaksa	13	8,67
Jumlah		150	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden karyawan swasta yang berjumlah 38 orang (25,33 %) dari total responden 150 orang;

Dilihat dari profil responden yang dipilih untuk mengisi quisioner 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 quisioner dapat dikatakan akan obyektif. Apalagi bila dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat pendidikan responden umumnya berpendidikan SLTA yaitu 84 orang (56,00 %) dari total responden 150 orang, susul dengan S1 sebanyak 30 orang (30,00 %), SLTP sebanyak 15 orang (10,00 %) dan Pasca sarjana 7 orang (4,47 %) SD sebanyak 5 orang (3,33 %) dan terakhir tidak sekolah 2 orang (1,33 %). Tingkat pendidikan responden ini juga akan ikut berpengaruh dalam penilaian yang diberikan. Dan dilihat dari pekerjaan responden sebagian besar bekerja sebagai karyawan swasta dan berpendidikan sebagian besar SLTA dan S1 artinya responden dalam kategori ini adalah orang-orang yang cukup mengerti dan memahami objek yang akan ditanyakan dan memberikan penilaian yang seobyektif mungkin.

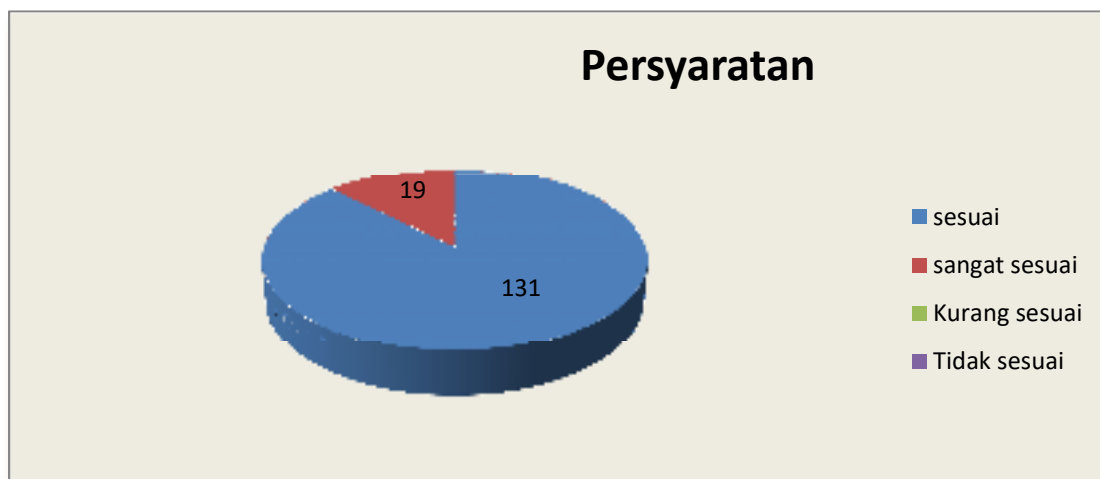
BAB IV

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 produk layanan adalah sesuai sebanyak **131 responden (87,33%)**, bahkan ada yang menjawab sangat sesuai sebanyak **19 responden (12,67%)**, 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 PTSP 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:

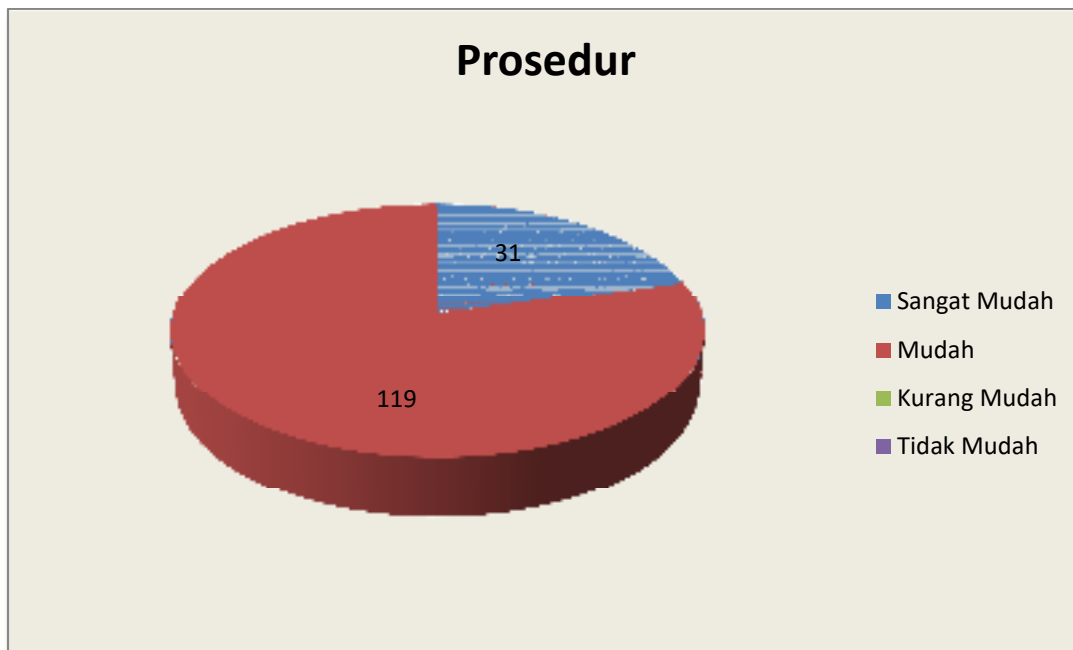


Diagram tersebut menunjukkan bahwa prosedur pelayanan secara umum yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun, sebanyak **119 responden (79,33%), menyatakan mudah bahkan ada yang menjawab sangat mudah sebanyak 31 responden (20,67%)**. Secara umum produk pelayanan yang dihasilkan oleh 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 dan petugas PTSP setiap layanan 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:

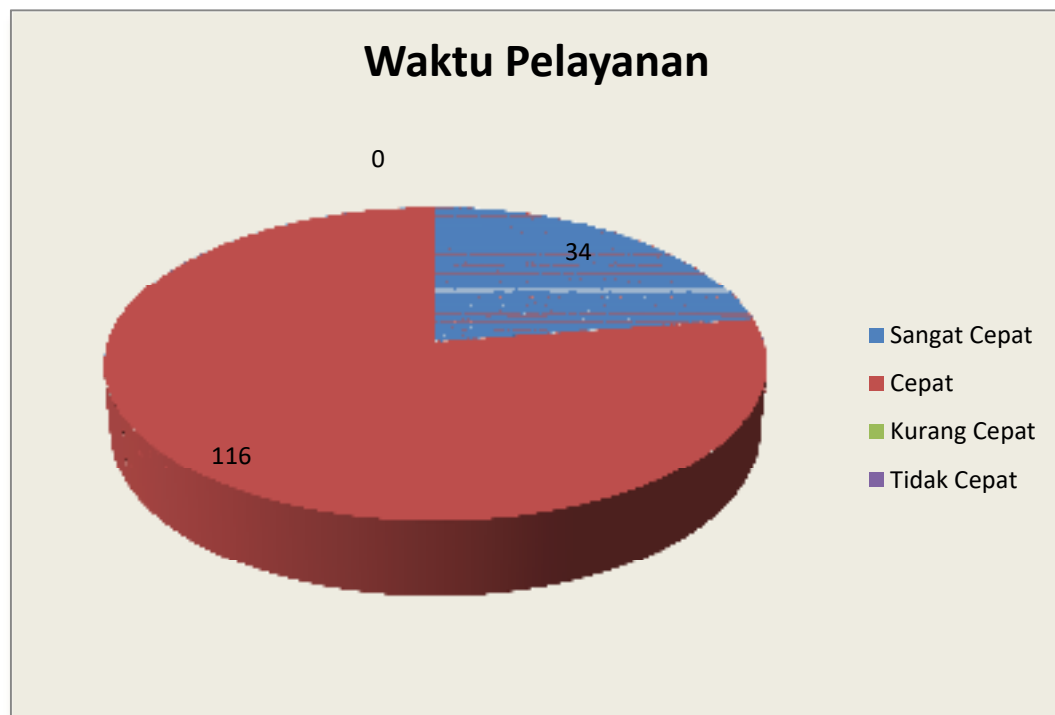


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun **cepat** sebanyak **116 responden (77,33 %)**, dan ada yang menyatakan **sangat cepat** sebanyak **34 responden (22,67%)**. Mengenai unsur waktu pelayanan ini sudah ada SOP mengenai lamanya pelayanan di berikan, sehingga Pemohon layanan ada kepastian dalam menerima layanan yang mereka inginkan 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:

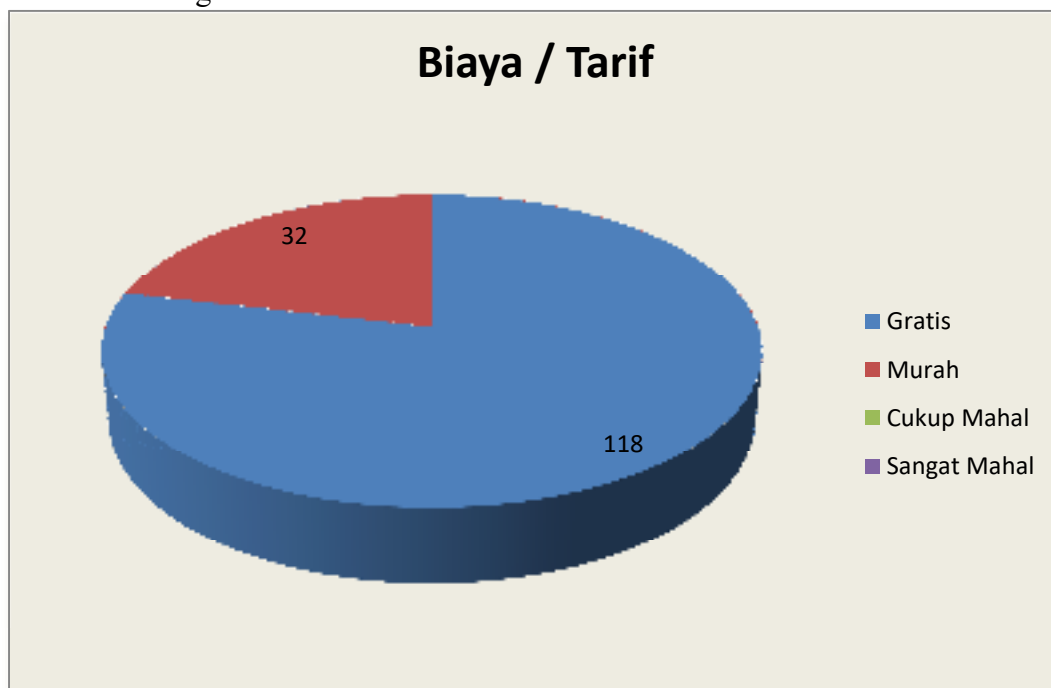


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan biaya / tarif di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun menjawab **murah** sebanyak **32 responden (31,33 %)**, dan yang menjawab **gratis** adalah **118 responden (78,67 %)**, tidak ada yang menjawab sangat mahal atau mahal. 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;

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

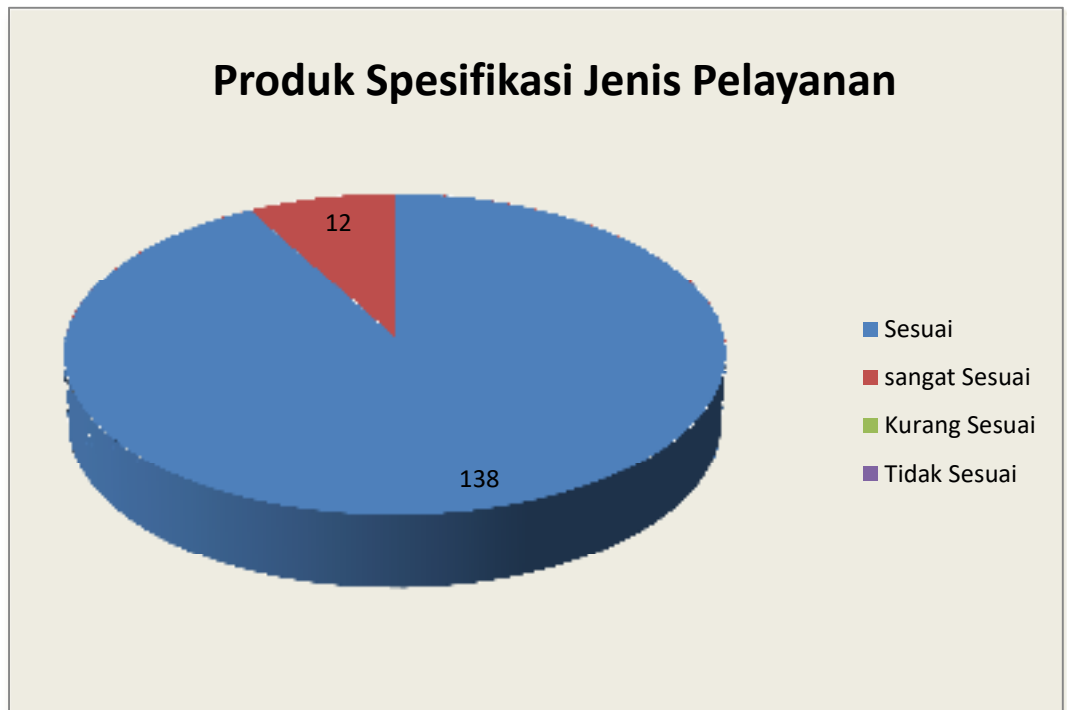


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun telah sesuai antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan **sebanyak 12 responden (8,00 %) yang menjawab sangat sesuai dan 138 orang responden (92,00%) menjawab sesuai** 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** secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

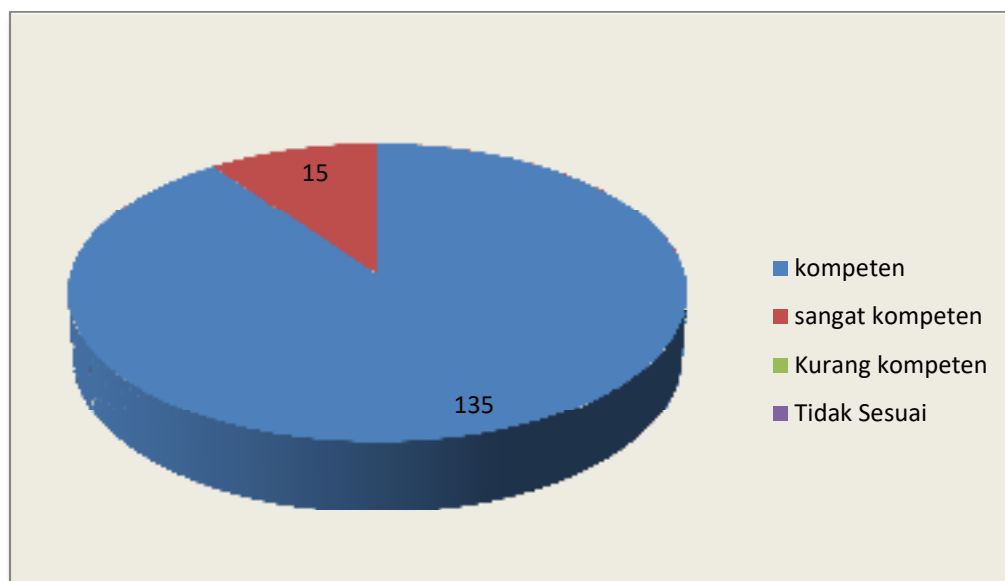


Diagram di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kompetensi/kemampuan Petugas Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun menjawab **kompeten sebanyak 135 responden (90,00%)**, menyatakan **sangat kompeten 15 responden (10,00%)** dalam memberikan pelayanan, tidak ada responden yang menjawab tidak mampu (0 responden/ 0%) dan sangat tidak mampu (0 responden/ 0%). Ini merupakan hal yang menggembirakan karena petugas PTSP khususnya dan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Klas IB umumnya dianggap mampu menguasai bidang tugasnya. Untuk menciptakan Sumber Daya Manusia di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun yang mampu menjalankan tugas walaupun dengan jumlah yang terbatas (5 orang Hakim, 15 orang Pegawai, 12 orang Tenaga Kontrak).

7. Perilaku Pelaksana

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

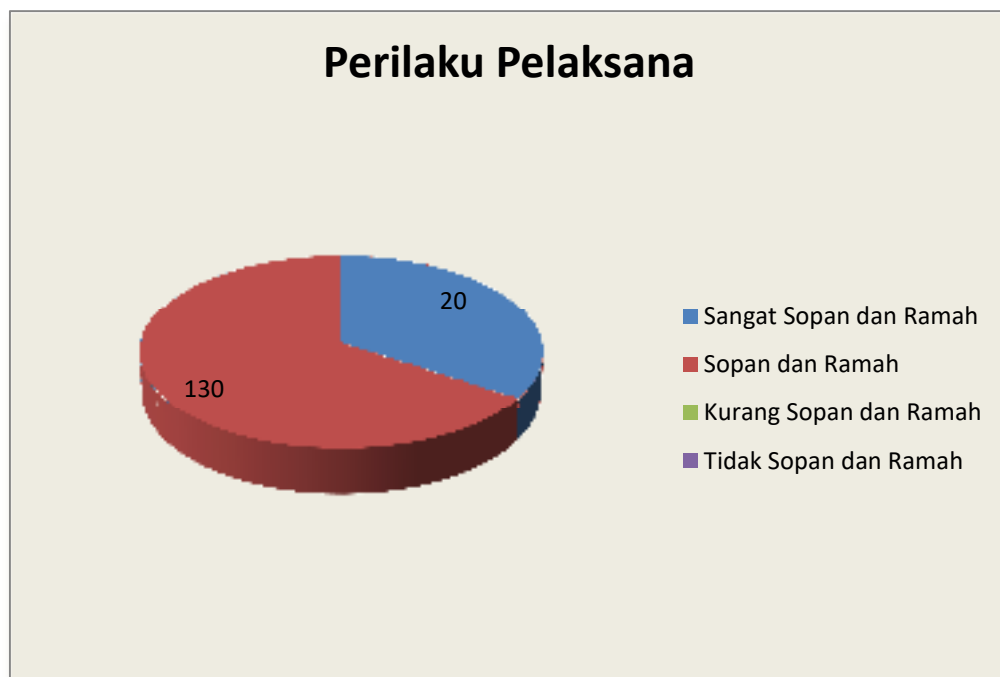
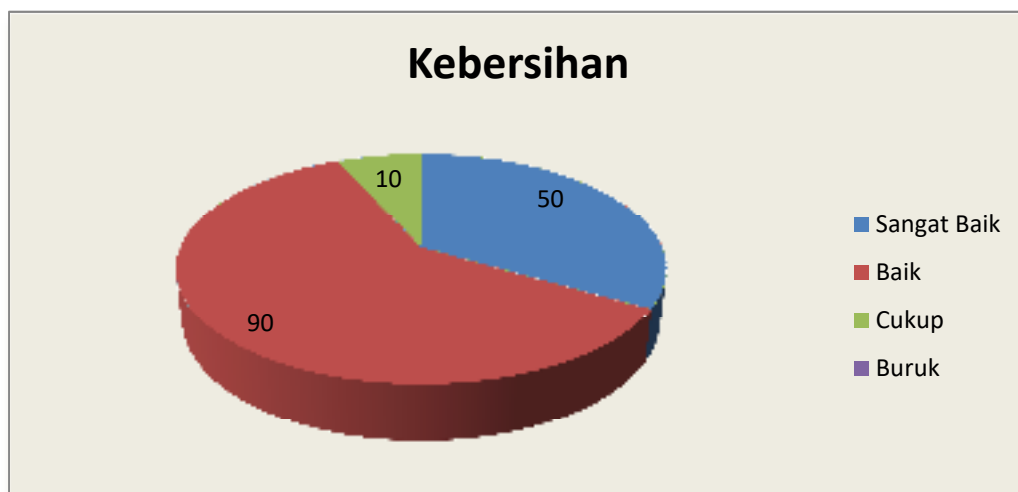


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sikap petugas pelayanan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun Sopan sebanyak 130 responden (**86,67 %**), **sangat sopan 20 responden (13,33 %)** tidak ada responden yang menjawab tidak ramah (0 responden/ 0%) dan sangat tidak ramah (0 responden/ 0%). Setiap petugas PTSP dan 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 50 responden (33,33 %) menjawab sangat baik 90 responden (60,00 %), menjawab baik dan 10 responden (6,67 %) menjawab cukup, 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. Staf 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:

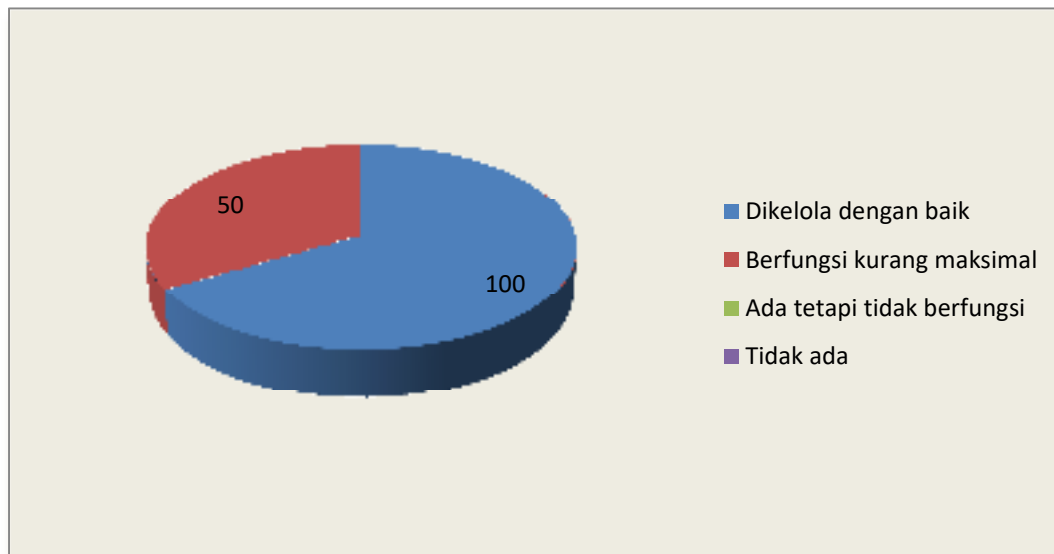


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa **semua responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Klas IB Pangkalan Bun menyatakan dikelola dengan baik 100 responden (66,67%) dan menjawab berfungsi kurang maksimal 50 responden (33,33%)**. Hal ini karena di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun sudah telah menyediakan kotak pengaduan, kotak pelayanan survei harian (survei seketika setelah mendapatkan pelayanan) 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 serta telah dipasang pemberitahuan mengenai adanya SIWAS dimana masyarakat bisa mengadakan langsung ke Mahkamah Agung melalui aplikasi dan smartphone, serta untuk kenyamanan pemohon pelayanan, kotak survei harian yang semula ditempatkan di depan meja petugas PTSP telah dipindahkan tempatnya agar pemohon layanan benar-benar obyektif dalam memberikan penilaian terhadap kinerja dan layanan yang telah diberikan petugas PTSP.

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	4	3	4	4	3	3	3	4	4
2	3	3	2	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	4	4	3	4	4	3	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	3	4	3	4
10	4	3	3	4	4	3	3	3	4
11	4	3	3	4	3	3	4	4	4
12	4	3	3	4	4	3	4	4	4

Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun periode Juli-Desember 2018

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

Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun periode Juli-Desember 2018

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

67	3	4	4	3	3	3	3	4	4
68	3	3	4	3	3	3	3	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	3	4	3	3	3	3	3	4	4
71	3	4	3	3	3	3	3	4	4
72	3	4	3	3	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	4	3
76	3	3	3	3	3	3	3	4	3
77	3	3	4	3	34	3	3	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	4	3
79	3	3	3	3	3	3	3	4	3
80	3	3	3	3	3	3	3	4	4
81	4	3	3	3	4	3	3	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	3	3	3	3	3	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	3	3	3	3	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	3	4	4	3	4	3	3	4	4
93	4	4	4	3	4	3	3	4	4

94	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	4	3	4	3	3	4	3	3	4
96	4	3	3	3	3	3	3	3	4
97	3	3	3	3	3	4	3	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	4	3	3	4
101	4	3	4	3	3	4	3	3	4
102	3	3	3	3	3	3	3	4	4
103	4	3	3	3	3	4	3	4	4
104	3	3	3	3	3	4	3	3	4
105	3	3	4	3	3	4	3	3	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4
107	3	3	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	3	3	3	2	4
111	3	3	3	3	3	4	3	2	4
112	3	3	4	3	3	4	3	2	4
113	3	3	3	3	3	4	3	2	4
114	3	3	3	3	3	4	3	2	4
115	4	3	3	3	3	4	3	2	4
116	3	3	3	3	3	3	3	2	3
117	3	3	3	3	3	4	3	2	3
118	3	3	3	3	3	3	3	2	3
119	3	3	3	3	3	4	3	2	3
120	3	3	3	3	3	4	3	3	3

Survey Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun periode Juli-Desember 2018

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

148	3	4	3	3	3	3	3	3	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	4
JUMLAH	469	481	484	482	462	465	470	490	585
NRR per RL)	3,13	3,21	3,23	3,21	3,08	3,10	3,13	3,10	3,66
NRR Tertimbang)	0.34	0.36	0.36	0.36	0.34	0.34	0.35	0.36	0.40
Total NRR Tertimbang								3,21	
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							:	80,25 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	3,13	BAIK	
2.	Prosedur	3,21	BAIK	
3.	Waktu Pelayanan	3,23	BAIK	
4.	Biaya/Tarif	3,21	BAIK	
5.	Produk Spesifikasi Jenis	3,08	BAIK	PALING RENDAH
6.	Kompetensi Pelaksana	3,10	BAIK	
7.	Perilaku Pelaksana	3,13	BAIK	
8.	Sarana dan Prasarana	3,26	BAIK	
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,66	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 **80,25** dengan kategori (**“BAIK”**).
2. Bahwa ruang lingkup layanan yang mendapatkan indeks tertinggi adalah ruang lingkup layanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,66 dengan kategori (**“SANGAT BAIK”**). Sementara ruang lingkup layanan yang mendapatkan indeks paling rendah adalah ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis dengan nilai 3,08 dengan kategori (**“BAIK”**), di atasnya adalah kompetensi pelaksana dengan nilai 3,10 dengan kategori (**“BAIK”**) disusul kemudian dengan Persyaratan dan Perilaku Pelaksana dan dengan nilai 3,13 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 Juli s.d Desember 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 *Produk spesifikasi jenis* yang memperoleh hasil survei paling rendah dalam survei ini, diharapkan kepada petugas pelayanan harus menjelaskan kepada masyarakat tidak semua keinginan pemohon dapat dilayani pengadilan, dengan demikian diharapkan masyarakat dapat memahami dan mengerti bahwa produk pelayanan yang mereka peroleh nantinya benar-benar merupakan produk yang telah sesuai peraturan yang berlaku.

Untuk ruang lingkup *Perilaku pelaksana*, yang memperoleh hasil survei terendah kedua, diharapkan kepada petugas pelayanan PTSP bersikap lebih ramah lagi kepada pemohon pelayanan, sehingga masyarakat pengguna layanan benar-benar dilayani dengan sepenuh hati. Dan 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 *kompetensi pelaksana*, yang memperoleh hasil survei terendah ketiga, diharapkan kepada petugas pelayanan harus lebih memahami lagi akan produk yang mereka layani, sehingga masyarakat pengguna layanan yang datang ke Pengadilan tidak kesulitan 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, Desember 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 :/12/2018

Jam Survei : 08.00 – 12.00
 13.00 – 16.30

PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : TIDAK SEKOLAH SD SLTP SLTA SLTA DIPLOMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS JAKSA POLRI / TNI ADVOKAT WIRASWASTA
 HONORER IRT PETANI/ NELAYAN/ PEKEBUN WARTAWAN PELAJAR/MAHASISWA
 KARYAWAN SWASTA TIDAK/BELUM BEKERJA LAINNYA.....
 (Sebutkan)

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

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.	P 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	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
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	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
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis.	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
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		

**KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGGARA 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, Desember 2018.

**INSTANSI PENYELENGGARA 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**.

DAFTAR ISI

--	--	--

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN KELAS IB

Tanggal Survei :/12/2018

Jam Survei : 08.00 – 12.00
 13.00 – 16.30

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun

Pendidikan : TIDAK SEKOLAH SD SLTP SLTA SLTA DIPLOMA S1 S2

Pekerjaan : PNS USA RI/TNI T WIR A
 HONORER IRT PETANI/ WARTAWAN PELAJAR/MAHASISWA
 KARYAWAN SWASTA TIDAK/BELUM BEKERJA LAINNYA.....
..(Sebutkan)

Jenis layanan yang diterima :

..... (misal : Surat Keterangan/
 Permohonan Informasi/Pendaftaran Gugatan/ Pendaftaran Permohonan/ Penahanan, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.	P 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	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
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat.	1 2 3	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	1

d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	3
d. Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

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**