

LAPORAN

SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI KLAS II PANGKALAN BUN TAHUN 2016



PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN

TAHUN 2016

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah, SWT Tuhan Yang Maha Esa, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan di Pengadilan Negeri Kelas II Pangkalan Bun Tahun 2016 ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Kelas II Pangkalan Bun melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik 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.

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 masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kelas II Pangkalan Bun yang merupakan tolak ukur pelaksanaan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

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

Demikian Laporan Survey Kepuasan Pengguna Pengadilan pada Pengadilan Negeri Kelas II Pangkalan Bun Tahun 2016 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkalan Bun, Juni 2016
Ketua Pengadilan Negeri Kelas II
Pangkalan Bun



TITIK BUDI WINARTI, SH. MH.
NIP. 19600115 199212 2 001

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	3
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan	3
E. Target Capaian Survey	4

BAB II METODE SURVEY

A. Jenis Data.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data	5
C. Variabel Pengukuran IKM	6
D. Teknik Analisa Data	10

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Usia Responden.....	13
B. Jenis Kelamin Responden	13
C. Pendidikan Terakhir Responden	14
D. Pekerjaan Utama Responden	14

BAB IV HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA

A. Kebersihan dan Kenyamanan	16
B. Kemudahan Informasi	17
C. Kepuasan Pelayanan	19
D. Sarana Prasarana	20
E. Prosedur Pendaftaran Gugatan dan Permohonan	21
F. Prosedur Pelayanan	23
G. Waktu Pelayanan.....	24
H. Biaya Pelayanan	25

I. Kemampuan Petugas Pelayanan	26
J. Perilaku Petugas Pelayanan	27
K. Maklumat Pelayanan	28
L. Penanganan Pengaduan	29
M. Keberadaan Gedung	30
N. Ketepatan Waktu Sidang	31
O. Kemudahan Mendapatkan Petikan Putusan	32
P. Kemudahan Informasi Biaya Perkara	34
Q. Profesionalitas Hakim	35
R. Pelayanan SIPP	35

BAB V	NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	37
--------------	---	-----------

BAB VI **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

A. Simpulan	39
B. Rekomendasi	39
C. Rekomendasi dari Responden.....	40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

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 II Pangkalan Bun telah melaksanakan survey pertama kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman 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 II Pangkalan Bun. Pada survey yang pertama ini jumlah responden sebanyak 250

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 tahun 2016 yang notabene-nya merupakan survey pertama yang dilakukan ini memang cukup mengejutkan namun sekaligus membanggakan yaitu didapat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **97,93 kategori A** dengan kinerja **Sangat Baik**. Hal ini diharapkan memang mencerminkan keadaan yang sesungguhnya pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun karena memang sejak awal tahun 2016 seluruh pegawai Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun, mulai dari level Pimpinan, staf dan tenaga kontrak terus melakukan upaya peningkatan dan perbaikan kinerja serta pelayanan kepada masyarakat.

B. TUJUAN dan SASARAN

Survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik

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 II Pangkalan Bun.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun.

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survey ini dilaksanakan pada minggu kedua bulan Mei hingga minggu pertama bulan Juni 2016. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	16 Mei – 22 Mei 2016
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	23 Mei – 30 Mei 2016
3	Pengolahan Data	31 Mei – 03 Juni 2016
4	Penyusunan dan Pelaporan	04 Juni – 07 Juni 2018

D. 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).

E. TARGET CAPAIAN SURVEY

Dalam survey pertama pada tahun 2016 di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun, seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori A atau kriteria **Kinerja Sangat Baik** atau bila dikonversikan dengan angka yaitu > 81,26 (lebih besar dari 81,26).

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 II Pangkalan Bun, terdiri dari:

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

Populasi di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun adalah para pengunjung atau pengguna jasa di pengadilan, yang setiap hari rata-rata adalah 50 orang pengunjung, sehingga dalam seminggu hari kerja sekitar 250 orang. Populasi pengunjung di Pengadilan Negeri Klas II 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 250 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 250 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 50 orang.
2. Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah 50 orang x 5 hari kerja = 250 orang,
3. Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah 4 minggu x 250 orang = 1000 orang,
4. Jumlah Responden adalah 25 % x 1000 orang = 250 orang.

C. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman 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. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

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

1. Kebersihan Dan Kenyamanan
Kebersihan Dan Kenyamanan adalah dimana terciptanya ruang kerja yang bersih dan nyaman yang mendukung terciptanya gedung kerja yang sehat.
2. Kemudahan Informasi
Kemudahan Informasi adalah memberikan kemudahan Informasi baik secara online maupun secara personal.
3. Kepuasan Pelayanan
Kepuasan Pelayanan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh pengguna Pengadilan Negeri.
4. Sarana Prasarana
Sarana Prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan seluruh aktifitas kerja baik dari kelengkapan hingga sampai perawatan sarana prasarana yang ada.
5. Pelayanan dalam pendaftaran gugatan, Permohonan dan Informasi
Pelayanan dalam pendaftaran gugatan, Permohonan dan Informasi adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dalam pendaftaran awal.
6. Prosedur Pelayanan
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
7. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

8. Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

9. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

10. Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku Petugas Pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

11. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

12. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah jenis pelayanan pengaduan kepada pihak pengguna pengadilan yang dilayani oleh petugas.

13. Keberadaan Gedung

Keberadaan Gedung adalah Lokasi keberadaan keseluruhan Gedung pengadilan.

14. Ketepatan waktu Sidang

Ketepatan waktu sidang adalah pelayanan dimana petugas melakukan kegiatan persidangan secara tepat waktu sesuai dengan penetapan waktu sidang yang sudah ditentukan.

15. Kemudahan mendapatkan Petikan Putusan

Kemudahan mendapatkan Petikan Putusan adalah pelayanan petugas memberikan salinan putusan kepada para pihak yang berhak mendapatkannya.

16. Kemudahan informasi biaya perkara

Kemudahan informasi biaya perkara adalah jenis pelayanan yang mempermudah pengguna pengadilan mengetahui biaya-biaya perkara yang sudah ditentukan.

17. Profesionalitas

Profesionalitas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman menangani perkara.

18. Pelayanan SIPP

Pelayanan SIPP adalah sistem pelayanan yang diberikan dan diterima untuk mempermudah penelusuran perkara berbasis secara online.

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 - 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	B	Baik
4	3,26 - 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 - 43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 - 81,25	B	Baik
4	81,26 - 100	A	Sangat Baik

Nilai interval di atas diperoleh dari :

1. Untuk skor minimum dalam prosentase = $\frac{s}{s} \frac{m}{m} \times 100 \% = \frac{1}{4} \times 100 \% = 25 \%$
2. Untuk skor maksimum dalam prosentase = $\frac{s}{s} \frac{m}{m} \times 100 \% = \frac{4}{1} \times 100 \% = 100 \%$
3. Untuk Interval dalam prosentase = Skor maksimum - skor minimum = $100 \% - 25 \% = 75 \%$
4. Sehingga untuk jenjang interval dalam prosentase = $\frac{i}{j} = \frac{7}{4} \% = 18,75 \%$.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja dan Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	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 0,071.
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	71	28,40
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	87	34,80
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	63	25,20
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	29	11,60
Jumlah		250	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berusia 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 87 orang dari total 250 reponden (34,80%).

B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki - Laki	99	39,60
2	Perempuan	151	60,40
Jumlah		250	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Perempuan yang berjumlah 151 orang dari total 250 orang (60,40 %).

C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Tidak Sekolah	12	4,80
2	SD	28	11,20
3	SMP/ SLTP	42	16,80
4	SLTA	109	43,60
5	Diploma	3	1,20
6	Sarjana	52	20,80
7	Pasca Sarjana	4	1,60
Jumlah		250	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA yang berjumlah 109 orang dari total responden 250 orang (43,60%).

D. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	31	12,40
2	TNI / POLRI	18	7,20
3	Pegawai Swasta	98	39,20
4	Wiraswasta	25	10,00
5	Petani / Nelayan	34	13,60
6	Pedagang	2	0,80
7	Advokat	7	2,80
8	Ibu rumah tangga	9	3,60
9	Jaksa	7	2,80
10	Buruh	1	0,40
11	BUMD (Bank)	0	0
12	Pelajar	5	2,00
13	Wartawan	4	1,60
14	Pensiunan	2	0,80
15	Sopir	4	1,60

16	Kepala Desa	1	0,40
17	Honorar	2	0,80
Jumlah		250	100

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Pegawai Swasta yang berjumlah 98 orang dari total responden 250 orang (39,20 %).

Dilihat dari profil responden yang dipilih untuk mengisi quisioner umumnya (34,80 %) berusia antara 29 hingga 39 tahun. 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 (43,60 %) berpendidikan SLTA, walaupun sebaran tingkat pendidikan responden cukup merata, mulai dari yang berpendidikan Sekolah Dasar (SD) hingga Pascasarjana. Tingkat pendidikan responden ini juga akan ikut berpengaruh dalam penilaian yang diberikan, walaupun tidak terlalu signifikan. Dilihat dari pekerjaan responden, sebagian besar bekerja sebagai Pegawai Swasta, Petani / Nelayan, PNS, Wiraswasta, TNI/Polri artinya responden dalam kategori ini adalah orang-orang yang cukup mengerti dan memahami objek yang akan ditanyakan dan memberikan penilaian yang seobyektif mungkin.

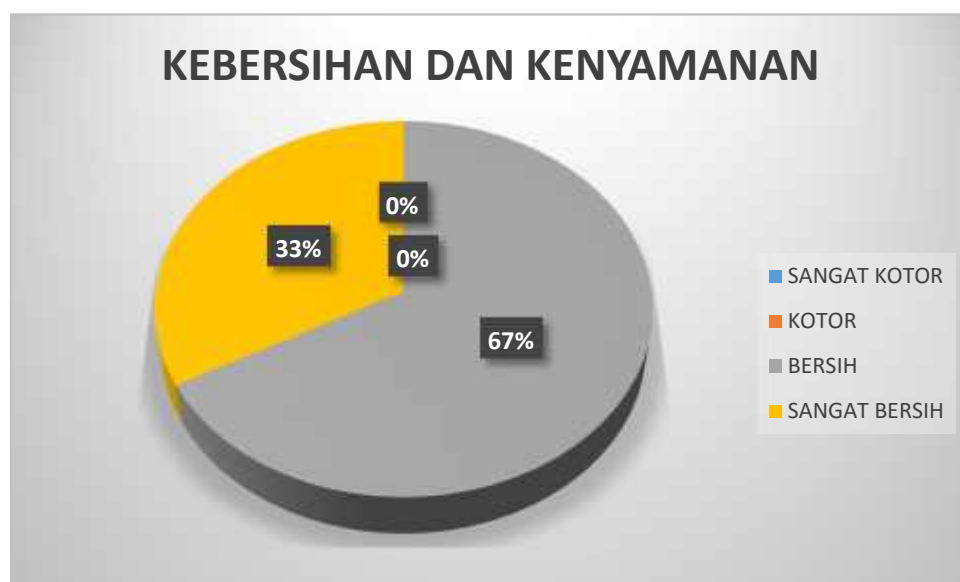
BAB IV

HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA

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

A. Kebersihan dan Kenyamanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kebersihan dan Kenyamanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kebersihan dan Kenyamanan di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun **BERSIH** (67,00%), hal ini merupakan kerja keras seluruh komponen dilingkungan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun. Untuk menjaga kebersihan ini seluruh tenaga kerja kontrak mendapat tugas menjaga kebersihan area masing-masing yang telah ditentukan setiap pagi dan untuk menjaga kebersihan selama jam kerja ditugaskan 1 (satu) orang tenaga kebersihan.

Suatu hal yang membanggakan bila tidak ada satupun responden yang menjawab sangat kotor atau kotor tentang kebersihan dan kenyamanan di Pengadilan Negeri Klas II, bahkan terdapat 33,00 % responden yang menjawab sangat bersih.

Usaha menjaga kebersihan ini senantiasa dijaga terlebih pada area publik seperti lobi desk info, ruang tunggu pengunjung, ruang sidang, ruang tunggu PH/JPU, Ruang Posbakum mapun ruang tahanan Pria/Wanita/ dan Ruang tunggu anak.

Meskipun demikian, kebersihan dan kenyamanan di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bunbukan 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 boleh merokok sembarangan selain pada area merokok, untuk itu telah ada tempat-tempat tertentu untuk merokok. Kebersihan tidak hanya diprioritaskan ke dalam gedung bangunan saja, lingkungan sekitar dan halaman kantor juga ikut dijaga kebersihannya, sampah yang berserakan selalu dibersihkan setiap pagi dan sore hari, begitu juga ranting-ranting tanaman acap kali dipangkas dan dirapikan.

B. Kemudahan Informasi

Hasil analisis pada ruang lingkup Kemudahan Informasi secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

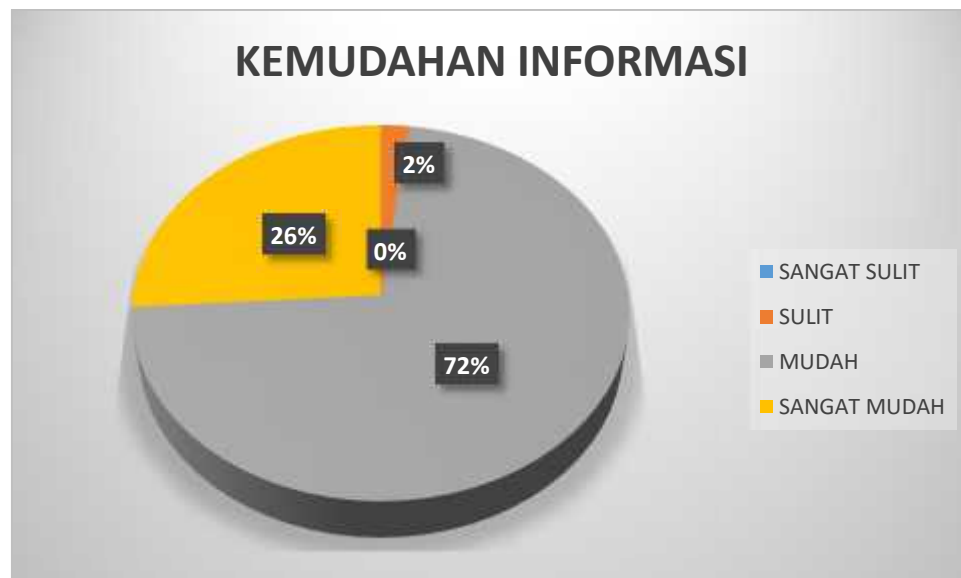


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Informasi di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun **MUDAH** (72 %) untuk diperoleh.

Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun telah menyiapkan sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Selain terdapat petugas di meja informasi, juga terdapat layar monitor yang terhubung dengan jaringan internet yang dapat dilihat atau dibuka oleh umum mengenai jadwal sidang. Selain itu juga banyak papan-papan informasi yang terpasang di dinding, baik untuk menunjuk ruang sidang, area merokok, Mushola dan tatacara berperkara, tabel tentang biaya perkara perdata, hingga sejumlah maklumat/janji pengadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Informasi mengenai Pengadilan Negeri Pangkalan Bun juga dapat diakses melalui jaringan internet, karena sudah tersedia website dan Direktori Putusan dari Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun juga memiliki Humas yang bertugas menyampaikan informasi kepada masyarakat berkenaan dengan aktivitas pengadilan.

C. Kepuasan pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kepuasan Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut:

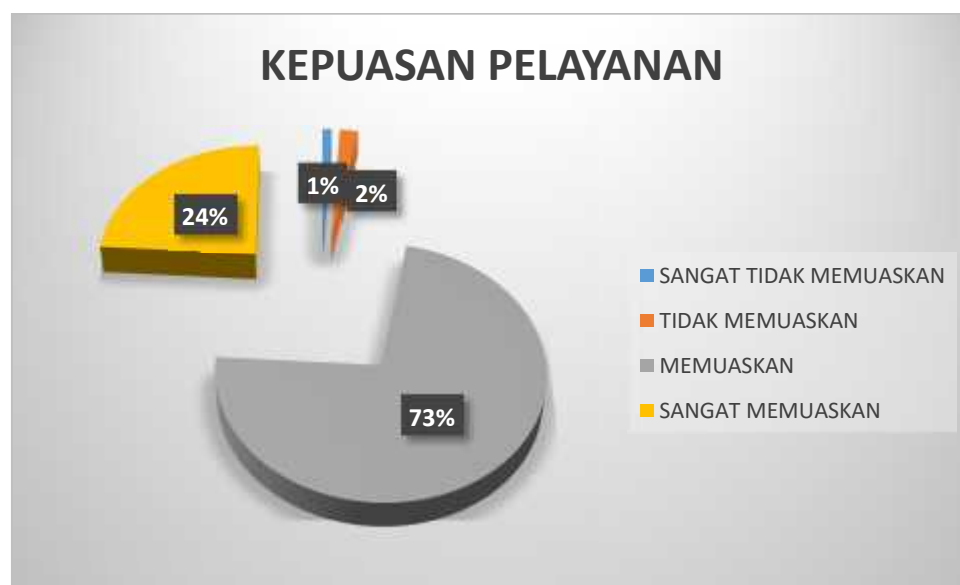


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan mengenai pelayanan di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun **MEMUASKAN (73 %)** meskipun demikian terdapat responden yang menjawab tidak memuaskan. Tidak terdapat informasi lebih lanjut tentang ketidakpuasan ini terjadi di bagian mana dan dalam hal apa dan apa sebabnya. Meskipun demikian, seluruh warga Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada publik. Terhadap seluruh pegawai Pengadilan telah diperintahkan untuk membiasakan diri melakukan 3 S (senyum, sapa dan salam) baik kepada sesama pegawai maupun terhadap masyarakat, hal ini dilakukan dalam

rangka memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, panduan setiap unit kerja adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat. Acapkali masyarakat yang membutuhkan pelayanan, kurang atau tidak mau mengerti dengan SOP tersebut dan menghendaki hasil pelayanan yang serba cepat dan instan, padahal dalam tata kerja satu organisasi termasuk Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun tidak boleh melanggar atau bertentangan dengan SOP yang telah dibuat.

D. Sarana Prasarana

Hasil analisis pada ruang lingkup Sarana Prasarana secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Sarana Prasarana di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun **MEMADAI (72 %)**.

Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun sebenarnya telah memiliki sejumlah sarana dan prasarana yang cukup memadai, yang dapat dipakai atau digunakan oleh masyarakat. Terdapat Mushola, Area untuk merokok dan Kamar Kecil yang bersih. Terdapat ruang tunggu bagi Jaksa Penuntut Umum, Penasihat Hukum dan Ruang Tunggu tamu/wartawan/jurnalis maupun ruang tunggu pengunjung sidang. Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun juga telah menaruh tempat sampah di berbagai tempat sekitar pengadilan agar pengunjung ikut bersama menjaga kebersihan dengan membuang sampah tidak pada tempatnya. Untuk memperindah dan mempercantik gedung pengadilan, unsur tanaman juga telah ditata baik yang dalam taman maupun di pot-pot bunga.

Meskipun demikian masih terdapat responden yang menjawab sarana dan prasarana tidak memadai. Mengenai jawaban responden tersebut kemungkinan disebabkan karena pada saat ramai pengunjung, area parkir roda 4 terkadang menjadi kurang tertata yang menyebabkan terhambatnya keluar masuk area parkir. Kondisi ini dapat saja terjadi apabila jumlah pengunjung sangat banyak sehingga melebihi kapasitas sarana dan prasarana yang ada. Begitu juga dalam penggunaan kamar kecil, kadangkala pengunjung menggunakan kamar kecil secara sembrono dan belum menerapkan perilaku yang bersih, padahal air bersih telah disiapkan dengan cukup.

E. Prosedur Pendaftaran Gugatan dan Permohonan

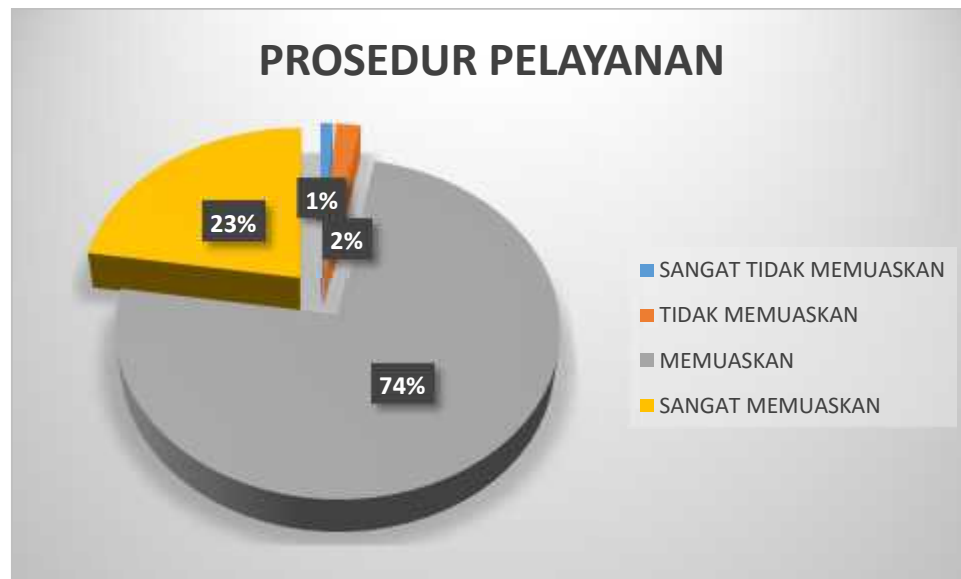
Hasil analisis data tentang pelayanan dalam pengajuan pendaftaran gugatan, permohonan dan informasi secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan pendaftaran gugatan dan permohonan di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun **Mudah (77 %)**, bahkan ada yang mengatakan sangat mudah (21 %). 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 papan pemberitahuan dengan jelas mengenai syarat-syarat yang diperlukan beserta alur-alur untuk mengajukan permohonan sampai dengan biaya yang diperlukan, sehingga pemohon menjadi mengerti. Responden yang menjawab sulit atau sangat sulit, banyak faktor penyebabnya. Kemungkinan pada waktu mengajukan permohonan, syarat-syarat yang dibawa belum lengkap sehingga petugas yang melayani meminta untuk melengkapi persyaratan tersebut. Kemungkinan lain pemohon tidak membaca papan pemberitahuan dan tidak mau bertanya sehingga tidak tahu sama sekali tempat dan syarat melakukan permohonan, hal ini terjadi bila si pemohon baru pertama kali datang ke Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.

F. Prosedur Pelayanan

Hasil analisis data mengenai prosedur pelayanan, tersaji dalam diagram berikut:



Prosedur pelayanan secara umum yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Pangkalan Bun, oleh responden dinyatakan memuaskan bahkan menyatakan sangat memuaskan. Meskipun demikian, responden yang menyatakan tidak memuaskan (2 %) dan sangat tidak memuaskan (1 %).

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. Masyarakat kadangkala tidak memahami atau tidak mau mengerti SOP yang telah ada, dan menganggapnya sebagai penghambat atau dimaksudkan untuk mempersulit.

Standar Operasional Prosedur (SOP) di masing-masing unit kerja adalah satu keniscayaan dan keharusan. Bila SOP ini tidak ada maka kekacauan dan ketidakjelasan kerja yang akan terjadi dan pada akhirnya juga akan merugikan masyarakat sendiri.

G. Waktu Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Waktu Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram dan berikut ini:

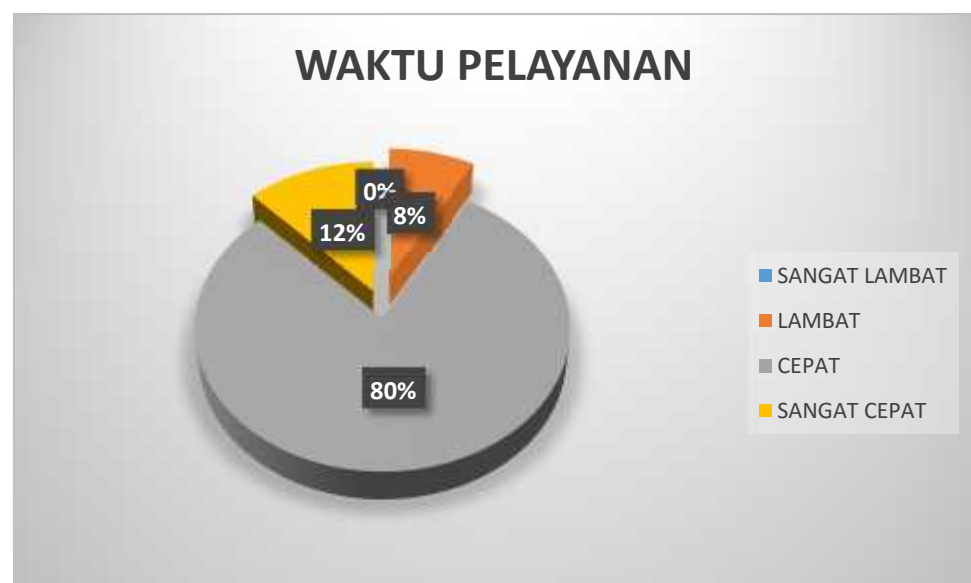


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun **CEPAT (80 %)**, dan ada yang menyatakan sangat cepat (12 %) namun ada juga responden yang menyatakan lambat (8%).

Mengenai unsur waktu pelayanan ini tidak tergal lebih dalam oleh tim survey, dalam arti waktu pelayanan yang manakah yang dimaksud. Sebagaimana diterangkan di muka, jenis pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Pangkalan Bun sangat banyak dan

beragam, bahkan termasuk Putusan Hakim juga merupakan hasil pelayanan dari pengadilan.

Dalam memeriksa perkara baik Pidana maupun Perdata, Hakim terikat dengan sejumlah ketentuan Hukum Acara dan prosedur yang tidak boleh dilanggar. Sebagai contoh, dalam menyelesaikan sebuah perkara perdata dapat berlangsung berbulan-bulan karena banyak sekali tahapan/prosedur yang harus dilalui dan tidak boleh di *By pass*. Untunglah saat ini telah ada Perma No. 2 Tahun 2015 yang pada hakekatnya mempersingkat waktu pemeriksaan perkara perdata tertentu, sehingga para pencari keadilan tidak perlu berlama-lama menunggu hasilnya.

H. Biaya Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Biaya Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

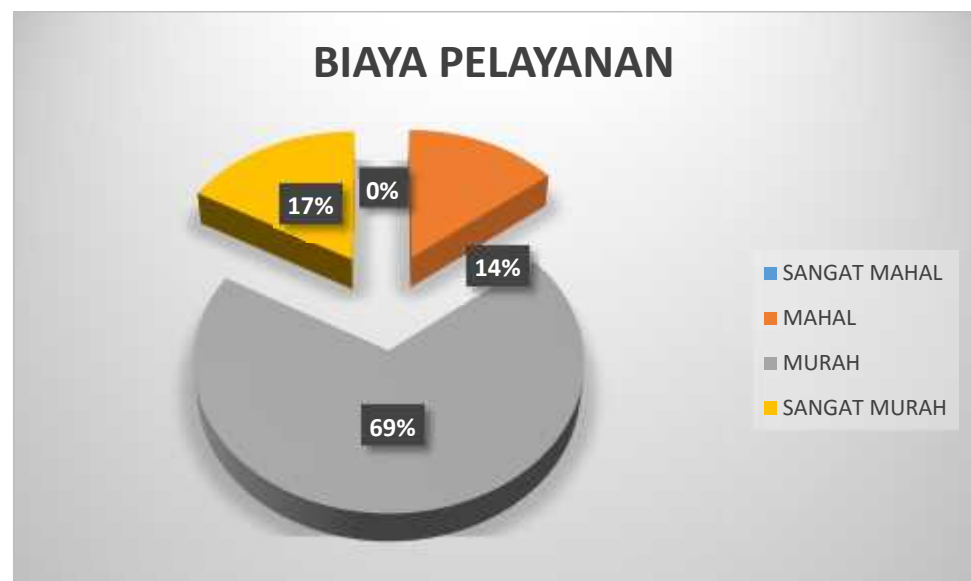


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan biaya pelayanan di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun **MURAH (69 %)**, sangat murah (17%) dan mahal (14%).

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.

I. Kemampuan Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup kemampuan petugas pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

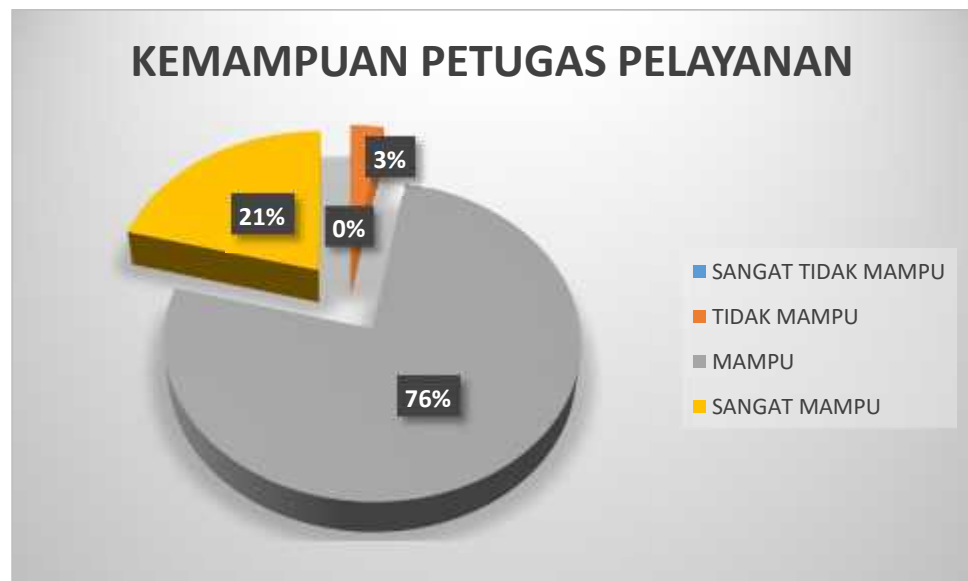


Diagram di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Kemampuan Petugas Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun **MAMPU (76%)** dan menyatakan sangat mampu (21%) dalam memberikan pelayanan.

Untuk menciptakan Sumber Daya Manusia di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun yang mampu menjalankan tugas walaupun dengan jumlah yang terbatas (7 orang Hakim, 21 orang Pegawai, 12 orang Tenaga Kontrak) pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dibuat kebijakan untuk regenerasi/pengkaderan tiap bidang sehingga adanya rolling/mutasi diharapkan tidak mengganggu kinerja pelayanan. Terlebih Petugas Desk Info yang setiap hari berhadapan

dengan masyarakat, senantiasa dipantau dan diarahkan dalam menjalankan tugas pelayanan bagi masyarakat.

Namun hal itu tidak akan berarti manakala pegawai bagian pelayanan tidak memiliki etos kerja yang baik, tidak disiplin dan tidak berorientasi pelayanan kepada masyarakat.

J. Perilaku Petugas Pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup Perilaku Petugas Pelayanan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sikap petugas pelayanan di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun **Ramah (62 %)** dan **sangat ramah (37%)**.

Setiap pegawai telah diberitahu dan dibiasakan untuk selalu bersikap 3S (senyum, sapa dan salam) kepada setiap pengunjung di pengadilan dalam setiap kesempatan. Pengunjung di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun berasal dari berbagai golongan dan lapisan masyarakat dan sangat beragam, masing-masing memiliki maksud dan tujuan yang belum tentu sama. Namun Semua pengunjung harus diperlakukan dengan keramahan dan sikap yang sama, tanpa

membeda-bedakannya. Masih terdapat responden yang menjawab bahwa sikap petugas pelayanan tidak ramah. Tim survey berpendapat bahwa responden yang menjawab bahwa sikap petugas pelayanan tidak ramah mungkin pernah memiliki pengalaman yang buruk atau tidak mengenakan dengan sikap petugas pelayanan, namun sulit untuk diprediksi di bagian pelayanan yang manakah responden tersebut mengalami pengalaman yang tidak mengenakan.

K. Maklumat Pelayanan

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

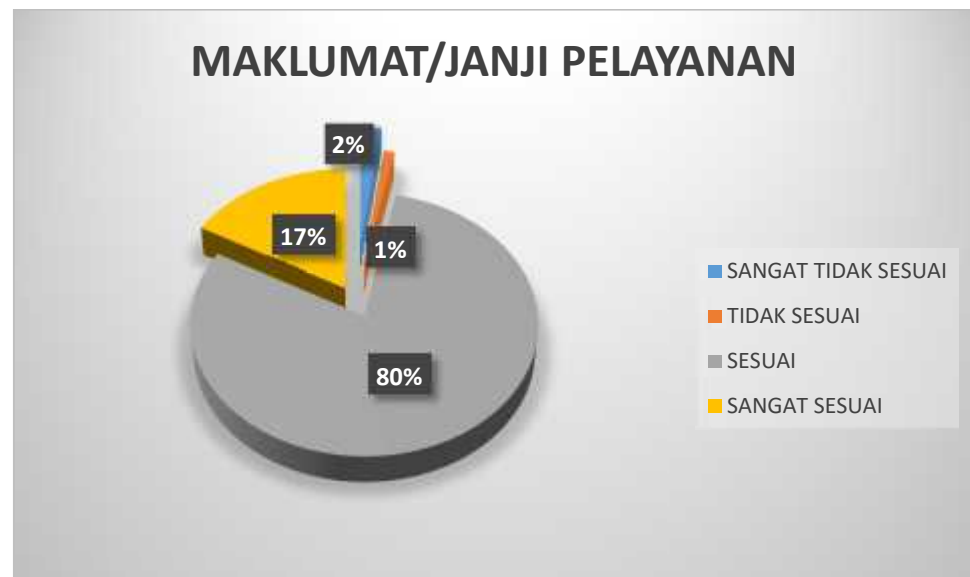


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Maklumat/Janji Pelayanan di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun **Sesuai (80%)** dengan realisasinya, responden menjawab **sangat sesuai (17%)**, **tidak sesuai (1%)** dan **sangat tidak sesuai (2%)**. Maklumat di Pengadilan Pangkalan Bun berkenaan dengan pemberian layanan yang profesional, kemudahan mendapat informasi perkara, dan kemudahan penanganan proses berperkara dengan cepat, mudah dan biaya ringan sesuai dengan

aturan yang berlaku hendaknya menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas. Selain itu pimpinan di masing-masing unit pelayanan senantiasa mengawasi dan mengontrol kinerja bawahannya, sehingga maklumat/janji pelayanan yang telah ditetapkan dapat benar-benar terwujud.

Masih terdapatnya responden yang menjawab bahwa maklumat/janji pelayanan tidak sesuai dengan kenyataannya dan menjawab sangat tidak sesuai, Tim survey memaklumi bahwa dalam situasi dan kondisi tertentu kadangkala maklumat/janji pelayanan sulit untuk diwujudkan secara penuh. Situasi dan kondisi yang dimaksud, misalnya bila banyaknya hari libur kerja secara berturut-turut dan hal-hal tidak terduga sebelumnya (listrik mati, komputer rusak, dan sebagainya).

L. Penanganan Pengaduan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

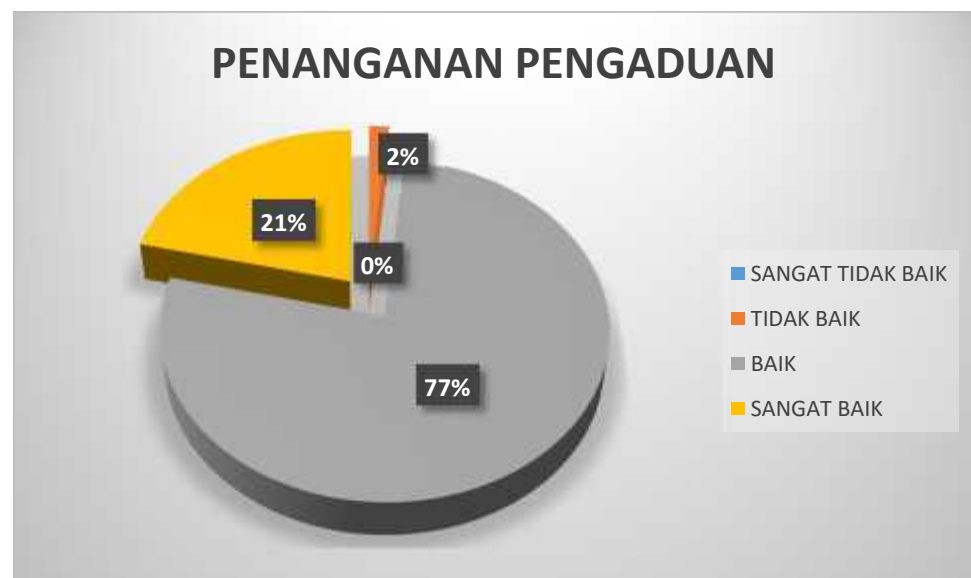


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun **Baik (77%)** dan menjawab **sangat baik (21%)**. Namun masih terdapat responden yang menjawab tidak baik **(2%)**.

Tim survey tidak memiliki data lebih lanjut dari responden penanganan pengaduan yang mana yang dijawab tidak baik mengingat di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun sudah lama tersedia Kotak Saran yang berada di ruang tunggu dan Meja/Petugas Pengaduan yang siap menerima pengaduan masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar pengunjung mudah untuk memberikan pengaduan atau sarannya dan selanjutnya dapat ditindaklanjuti.

M. Keberadaan Gedung

Hasil analisis pada ruang lingkup Keberadaan Gedung secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Keberadaan Gedung di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun **Mudah dijangkau (65%)** dan responden menjawab sangat mudah (32%). Namun ada juga yang menjawab Sulit (2%) dan sangat sulit (1%).

Secara umum Keberadaan Gedung Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun cukup mudah dijangkau oleh masyarakat khususnya wilayah hukum Pangkalan Bun. Apalagi lokasinya berada di wilayah

perkantoran jalan Sutan Syahrir sejalan dengan Kantor Bupati Kotawaringin Barat dan Kejaksaan Negeri Pangkalan Bun.

Masih terdapat responden menjawab bahwa keberadaan gedung pengadilan sulit dijangkau dan menjawab sangat sulit. Menurut Tim Survey, kemungkinan jawaban ini diberikan oleh responden yang berasal dari luar Pangkalan Bun misalnya dari Kabupaten Lamandau dan Kabupaten Sukamara yang memang termasuk wilayah hukum Pengadilan Negeri Pangkalan Bun. Sejak tahun 2015, Pengadilan Negeri Pangkalan Bun telah mendapat anggaran belanja peyelenggaraan Sidang Keliling yang dapat lebih mendekat Pelayanan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun kepada masyarakat khususnya Kabupaten Lamandau dan Sukamara.

N. Ketepatan waktu Sidang

Hasil analisis pada ruang lingkup Ketepatan waktu sidang secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

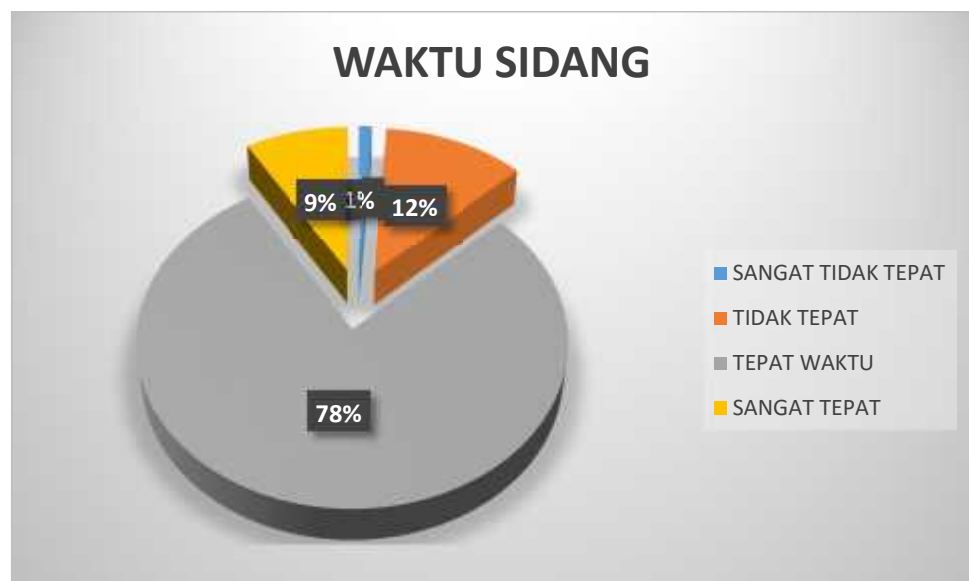


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan waktu sidang di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun **TEPAT WAKTU (78%)**.

Hal ini merupakan respon yang sangat positif dari masyarakat mengingat jumlah hakim yang sangat terbatas sebanyak 7 (tujuh) orang dengan jumlah perkara 487 perkara ditahun 2015 (perdata gugatan: 54 Perkara; Pidana biasa; 433 perkara) dan hingga juni 2016 ini telah berjumlah 206 perkara (perdata gugatan: 23 Perkara; Pidana biasa; 183 perkara).

Pengaturan jadwal sidang diatur dengan cara setiap pagi jadwal sidang telah disiapkan berdasarkan print out SIPP/CTS, dengan panduan jadwal ini, sidang dapat diatur dan dikoordinasikan oleh petugas piket (security) kepada PP dan Majelis Hakim.

Namun terkadang keterlambatan sidang dapat terjadi contohnya dalam Perkara Perdata atau permohonan terjadi karena kendala menunggu kedatangan para pihak maupun para saksi. Selain itu dalam persidangan perkara pidana juga dipengaruhi banyak variabelnya, antara lain kesiapan Penuntut Umum, Penasihat Hukum (bila ada), petugas rumah tahanan, terdakwa yang ditahan, menunggu kedatangan saksi dan volume kerja Hakim serta Panitera Pengganti yang padat sehingga harus menunggu, dsb-nya, sehingga masih ada responden yang menjawab **tidak tepat waktu (12 %)**.

Jadwal persidangan perkara pelanggaran lalu lintas (Tilang) telah ditentukan di Hari Jumat dan dimulai dari pukul 09.00 pagi hingga selesai. Sedangkan mengenai ruang sidang, di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dengan 3 ruang sidang ditambah dengan ruang sidang khusus anak yang dirasakan masih mencukupi.

O. Kemudahan Mendapat Petikan Putusan

Hasil analisis pada ruang lingkup Kemudahan Mendapat Petikan Putusan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Dalam diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan **Mudah (79%)** Mendapat Petikan Putusan di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun dan menyatakan sangat mudah (12 %).

Pimpinan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun telah menginstruksikan agar para Panitera Pengganti dan Panmud segera di hari Putusan Hakim dibacakan atau setidaknya-tidaknya besok harinya untuk membuat dan memberikan salinan/petikan putusan kepada para pihak yang berkepentingan.

Meskipun demikian, masih terdapat responden yang menjawab sulit (9%) untuk mendapatkan salinan/petikan putusan. Hal ini dapat terjadi bila di hari yang bersamaan, seorang Panitera Pengganti memegang lebih dari satu perkara, sehingga tidak bisa segera membuat dan memberikan salinan/petikan putusan karena sedang bertugas sebagai Panitera Pengganti di perkara selanjutnya atau bila perkara tersebut diputus sudah mendekati waktu berakhirnya jam kantor (sore hari). Dalam hal ini biasanya pihak yang berkepentingan

diminta untuk datang keesokan harinya untuk mengambil salinan/petikan putusan.

P. Kemudahan Informasi Biaya Perkara

Hasil analisis pada ruang lingkup kemudahan Informasi Biaya Perkara secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menyatakan **Mudah** mendapatkan Informasi Biaya Perkara di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun sebanyak 78 % sedangkan yang menyatakan Sangat mudah sebanyak 15 % dan sulit (6%).

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun menyediakan papan informasi yang memuat tentang biaya pendaftaran setiap jenis perkara perdata khususnya termasuk besarnya biaya pemanggilan untuk para pihak atau saksi serta radius panggilnya. Selain itu petugas Desk Info juga siap membantu memberikan informasi ini.

Q. Profesionalitas Hakim

Hasil analisis data pada ruang lingkup profesionalitas Hakim dalam menangani perkara secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan hakim telah profesional dalam memutus perkara sebanyak 73 % bahkan 25 % menyatakan sangat profesional.

Hal ini sangat menggembirakan karena hanya 2 % responden yang menyatakan tidak profesional.

R. Pelayanan SIPP

Hasil analisis pada ruang lingkup Pelayanan SIPP secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

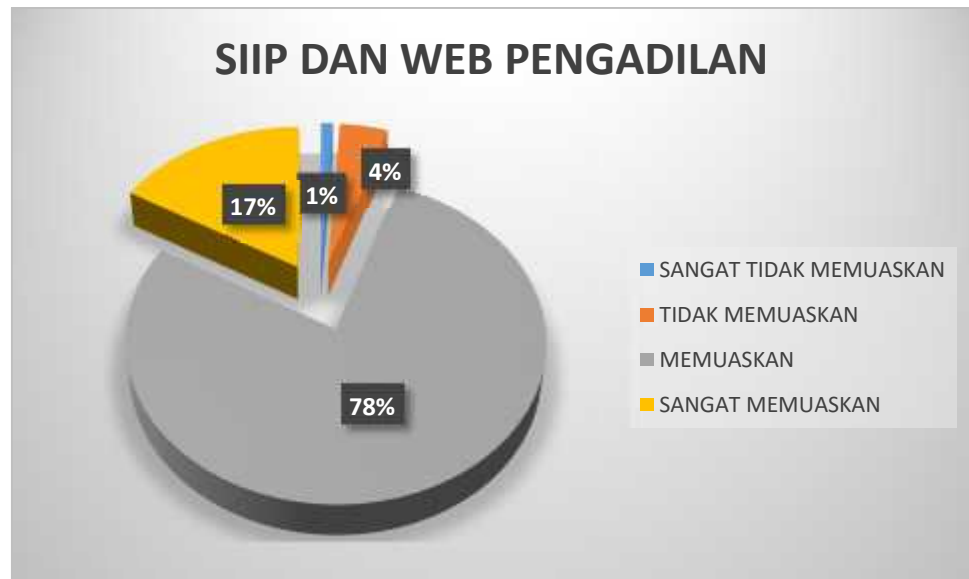


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa 78% responden menyatakan SIPP dan Web di Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun telah memuaskan bahkan 17 % menyatakan sangat memuaskan.

SIPP dan Web Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dapat diakses oleh siapapun dan darimanapun sepanjang menggunakan perangkat komputer yang terhubung dengan jaringan internet. Selain itu SIPP Pengadilan Negeri Pangkalan Bun selalu di *up-date* dari hari ke hari, sehingga riwayat atau perjalanan pemeriksaan semua perkara pidana dan perdata dapat diketahui secara transparan dan terbuka oleh masyarakat. Prosentase Kinerja Pengadilan Negeri Pangkalan Bun yang cukup tinggi (baik) ini tidak terlepas dari keterlibatan hampir semua pihak bidang teknis untuk selalu meng-up date data dalam SIPP.

Keberadaan SIPP dan Web Pengadilan Negeri Pangkalan Bun, tidak terlepas dari yang “menggawangnya” atau adminnya yang bertugas untuk selalu me-maintenance dan merawatnya agar selalu berjalan dengan baik dan lancar dan didukung oleh perangkat LAN berbasis Gigabits.

BAB V

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sebagaimana dikemukakan dalam Bab IV, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang perunsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM nya serta kualitas kinerja.

Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam tabel berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur	Nilai Tertimbang	Kategori	Kinerja
1	Kebersihan dan Kenyamanan	3,32	0,26	A	Sangat Baik
2	Kemudahan Informasi	3,21	0,23	B	Baik
3	Kepuasan Pelayanan	3,15	0,22	B	Baik
4	Sarana dan Prasarana	3,18	0,22	B	Baik
5	Pendaftaran Gugatan	3,11	0,22	B	Baik
6	Prosedur Pelayanan	3,14	0,22	B	Baik
7	Waktu Pelayanan	3,00	0,21	B	Baik
8	Biaya Pelayanan	2,83	0,20	B	Baik
9	Kompetensi Petugas	3,11	0,22	B	Baik
10	Perilaku Petugas	3,37	0,24	A	Sangat Baik
11	Maklumat Pengadilan	2,94	0,21	B	Baik
12	Penanganan Pengaduan	3,12	0,22	B	Baik

13	Keberadaan Gedung	3,18	0,25	B	Baik
14	Waktu Sidang	2,73	0,20	B	Baik
15	Salinan/Petikan Putusan	2,90	0,20	B	Baik
16	Informasi biaya perkara	2,86	0,20	B	Baik
17	Profesionalitas Hakim	3,11	0,22	B	Baik
18	SIPP dan Web Pengadilan	2,95	0,21	B	Baik
	Jumlah (Nilai Tertimbang)		3,92		
	IKM (Nilai Tertimbang x 25)		97,93	A	Sangat Baik

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor (Nilai Tertimbang) hasil survey di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun adalah 3,92 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah **97,93** dan termasuk dalam kategori **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.

Dari tabel di atas juga dapat diketahui bahwa 3 (tiga) unsur penilaian terbawah walaupun telah masuk kategori B (Baik) yang perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan, yaitu:

1. Ketepatan waktu/jadwal persidangan;
2. Biaya Pelayanan;
3. Informasi biaya perkara.

Untuk selengkapnya hasil perhitungan survey terdapat dalam Lampiran.

BAB VI

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Pangkalan Bun secara keseluruhan adalah **97,93** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **SANGAT BAIK**;
2. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, terdapat 2 unsur pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**, yaitu ke -1, perilaku petugas pelayanan dan ke-2, kebersihan dan kenyamanan;
3. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian masih terdapat unsur penilaian yang dianggap perlu untuk terus ditingkatkan yaitu pada unsur ketepatan waktu/jadwal persidangan, Biaya Pelayanan dan informasi biaya perkara.

B. Rekomendasi

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Pangkalan Bun perlu ditingkatkan kinerjanya, agar unsur yang telah sangat baik (kebersihan dan kenyamanan pengadilan, kompetensi petugas pelayanan dan kemudahan mendapatkan informasi tentang Pengadilan Negeri Pangkalan Bun) terus dipertahankan, sementara unsur yang masih bernilai baik agar dapat ditingkatkan dalam survey mendatang menjadi lebih baik.
2. Hasil survey untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua elemen Pengadilan Negeri Pangkalan Bun, mulai dari unsur

pimpinan, hakim, pegawai dan tenaga kontrak dan pada akhirnya juga bermanfaat dalam pengambilan keputusan maupun penentuan arah kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;

3. Survey kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik satu tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun.

C. Rekomendasi dari Responden

Secara umum cukup banyak masukan atau rekomendasi dari responden, yang bila dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

1. Agar Pelaksanaan Sidang Perkara Perdata dan Pidana dapat dipisah harinya.
2. Agar jadwal sidang dapat dilaksanakan lebih pagi dan lebih tepat waktu.
3. Agar Ruang Tahanan Pria diperluas mengingat jumlah tahanan semakin bertambah.
4. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.
5. Agar ruang tunggu Jaksa dapat dilengkapi Penyejuk Ruangan (AC).
6. Agar ruang tunggu pengunjung tidak digabung antara pengunjung sidang dengan pengunjung tahanan (keluarga) dan jumlah kursinya agar dapat ditambah.
7. Agar penyampaian Putusan/Petikan Putusan dapat lebih cepat.
8. Agar Jumlah Layanan LBH (Posbakum) agar dapat ditambah.

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 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

Survey Kepuasan Pengguna

Pengadilan Negeri Pangkalan Bun

Tahun 2016

**Hasil Survey Analisis Data Indeks Kepuasan Masyarakat untuk N = 250 orang
pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
Tahun 2016**

No urut pertanyaan	a1	b2	c3	d4	e5	f6	g7	h8	i9	j10	k11	l12	m13	n14	o15	p16	q17	r18	
Jumlah Nilai Persepsi	830	803	787	795	778	786	750	708	779	834	734	779	794	682	724	715	777	738	
Nilai Rata-rata Perunsur	3.32	3.212	3.148	3.18	3.112	3.144	3	2.832	3.116	3.336	2.936	3.116	3.176	2.728	2.896	2.86	3.108	2.952	
Nilai Tertimbang	0.23572	0.228052	0.223508	0.22578	0.220952	0.223224	0.213	0.201072	0.221236	0.236856	0.208456	0.221236	0.225496	0.193688	0.205616	0.20306	0.220668	0.209592	3.917212
IKM	5.893	5.7013	5.5877	5.6445	5.5238	5.5806	5.325	5.0268	5.5309	5.9214	5.2114	5.5309	5.6374	4.8422	5.1404	5.0765	5.5167	5.2398	97.9303

PERSENTASE

	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	2	1	0	2	0	2
SANGAT SULIT		0	0	0.4	0	0	0.4	0	0	0	0	0.8	0	0.8	0.4	0	0.8	0	0.8
	2	0	5	4	8	5	3	20	17	7	1	1	4	4	26	14	13	3	7
SULIT		0	2	1.6	3.2	2	1.2	8	6.8	2.8	0.4	0.4	1.6	1.6	10.4	5.6	5.2	1.2	2.8
	3	166	179	182	181	188	185	198	170	187	156	190	189	160	183	192	185	177	190
MUDAH		66.4	71.6	72.8	72.4	75.2	74	79.2	68	74.8	62.4	76	75.6	64	73.2	76.8	74	70.8	76
	4	83	64	58	59	51	56	29	41	51	91	40	51	76	20	30	33	60	38
SANGAT MUDAH		33.2	25.6	23.2	23.6	20.4	22.4	11.6	16.4	20.4	36.4	16	20.4	30.4	8	12	13.2	24	15.2



PENGADILAN NEGERI KLAS II PANGKALAN BUN

Jl. Sutan Syahrir No.16 Pangkalan Bun
Telp. (0532) 21014, Faksimil (0532) 21179
Website : www.pn-pangkalanbun.go.id
Email : pnpbun@pn-pangkalanbun.go.id

QUISTIONER KEPUASAN PELAYANAN PELANGGAN PENGADILAN NEGERI KLAS II PANGKALAN BUN

Responden : Penggugat/Tergugat/Saksi/Jaksa Penuntut Umum/terdakwa/
Penasehat Hukum/Polisi, Lembaga Pemasyarakatan/
Pengunjung,Pengguna Pengadilan/Wartawan *)
Usia : Tahun
Jenis Kelamin : L/P
Pendidikan terakhir :
Pekerjaan :

*) coret yang tidak perlu

Mohon diisi sebagai questioner bagi Pengadilan Negeri Klas II Pangkalan Bun dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada para pelanggan / pencari keadilan

cara pengisian dengan memberi tanda silang pada pilihan yang tersedia.

- A. Apakah Pengadilan Negeri Pangkalan Bun cukup bersih dan nyaman bagi pelanggan/ pencari keadilan ?
1. Sangat kotor 2. Kotor 3. bersih 4. Sangat bersih
- B. Apakah Pelanggan/Pencari keadilan mudah mendapatkan informasi tentang Pengadilan Negeri Pangkalan Bun ?
1.Sangat Sulit 2. Sulit 3. mudah 4. Sangat mudah
- C. Apakah pelanggan/pencari keadilan puas dengan pelayanan para pegawai Pengadilan Negeri Pangkalan Bun ?
1. Sangat tidak memuaskan 3. memuaskan
2. Tidak memuaskan 4. Sangat memuaskan
- D. Apakah prasarana dan sarana Pengadilan Negeri Pangkalan Bun cukup memadai?
1. Sangat Tidak memadai 3. memadai
2. Tidak memadai 4. Sangat memadai
- E. Bagaimana tanggapan saudara tentang Pelayanan dalam pengaduan pendaftaran gugatan, permohonan dan informasi pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun,?
1.Sangat Sulit 2. Sulit 3. mudah 4. Sangat mudah
- F. Bagaimana tanggapan saudara tentang Prosedure Pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun,?
1. Sangat tidak memuaskan 3. memuaskan
2. Tidak memuaskan 4. Sangat memuaskan
- G. Bagaimana tanggapan saudara tentang waktu Pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun,?
1. Sangat Lambat 2. Lambat 3. cepat 4. Sangat cepat
- H. Bagaimana tanggapan saudara tentang Biaya Pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun,?
1. Sangat Mahal 2. Mahal 3. murah 4. Sangat murah

- I. Bagaimana tanggapan saudara tentang Kompetensi / Kemampuan petugas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun,?
1. Sangat Tidak mampu 2. Tidak mampu 3. mampu 4. Sangat mampu
- J. Bagaimana tanggapan saudara tentang Perilaku / Sikap Petugas Pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Telah sesuai dengan Pelaksanaan?
1. Sangat tidak Ramah 2. Tidak Ramah 3. Ramah 4. Sangat Ramah
- K. Apakah Maklumat / Janji Pelayanan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun,?
1. Sangat Tidak sesuai 3. Sesuai
2. Tidak sesuai 4. Sangat Sesuai
- L. Bagaimana tanggapan saudara tentang Penanganan Pengaduan pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun,?
1. Sangat Tidak baik 2. Tidak baik 3. baik 4. Sangat baik
- M. Bagaimana tanggapan saudara tentang keberadaan gedung Pengadilan Negeri Pangkalan Bun, apakah mudah dijangkau para pelanggan pencari keadilan ?
1. Sangat Sulit 2. Sulit 3. mudah 4. Sangat Mudah
- N. Apakah para Hakim dalam bersidang di Pengadilan tepat waktu ?
1. Sangat Tidak Tepat waktu 3. Tepat waktu
2. Tidak Tepat waktu 4. Sangat Tepat waktu
- O. Apakah para pelanggan/Pencari keadilan mudah untuk mendapatkan salinan/petikan Putusan ?
1. Sangat Sulit 2. Sulit 3. mudah 4. Sangat Mudah
- P. Apakah pelanggan/Pencari keadilan mudah untuk mendapatkan informasi tentang biaya perkara ?
1. Sangat Sulit 2. Sulit 3. mudah 4. Sangat Mudah
- Q. Apakah Hakim Hakim Pengadilan Negeri Pangkalan Bun bersikap professional dalam menangani perkara ?
1. Sangat Tidak Profesional 3. Profesional
2. Tidak Profesional 4. Sangat Profesional
- R. Apakah pelanggan/Pencari keadilan cukup puas dengan informasi perkembangan perkara dari SIPP(Sistem Informasi Penelusuran Perkara) dan web Pengadilan Negeri Pangkalan Bun ?
1. Sangat tidak memuaskan 3. memuaskan
2. Tidak memuaskan 4. Sangat memuaskan
- S. Apakah Saudara ada saran untuk perbaikan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan/Pencari keadilan ?
-
-
-

Demikian atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara kami ucapkan banyak terimakasih.

Tanggal Pelaksanaan Survey : (.....)