**LAPORAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

**DI PENGADILAN NEGERI SANGATTA**

**TRIWULAN II 2021**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi**

**Nomor 14 Tahun 2017**



**PENGADILAN NEGERI SANGATTA**

**KABUPATEN KUTAI TIMUR**

**JUNI 2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**

**DI PENGADILAN NEGERI KUTAI BARAT KELAS II**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi**

**Nomor 14 Tahun 2017**

Disahkan di Sangatta

Juni 2021

|  |  |
| --- | --- |
| Management Representative,  **NOVIYANTO HERMAWAN, S.H.**  **NIP. 197911012000410312** | Ketua Tim Survei,  **GUNARSO. S.H.**  **NIP. 19720320 199203 2 001** |

KETUA PENGADILAN NEGERI SANGATTA

**YULANTO PRAFIFTO UTOMO, S.H.,M.H**

**NIP. 197807192001121004**

**KATA PENGANTAR**

*Assalamu’alaikum, Wr. Wb.*

Dalam rangka Akreditasi dan Reformasi Birokrasi, pelayanan instansi/lembaga merupakan salah satu area yang dinilai. Untuk itu, Pengadilan Negeri Sangatta mengadakan survei kwalitas pelayanan terhadap pengguna layanan Pengadilan Negeri Sangatta berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Untuk mendapatkan data yang benar, metodologi ini menggunakan methodology penelitian dengan kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat, diskusi kelompok terfokus, wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat ini dimaksudakan untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, mengukur secara berkala penyelenggaraaan pelayanan, untuk pertimbangan kepentingan penetapan kebijakan, melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kwalitas pelayanan.

Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Sangatta dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sangatta.

*Wassalamu’alaikum Wr.Wb.*

Sangatta, Juni 2021

Tim Survey

**DAFTAR ISI**

*Halaman*

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN .................................................................... ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI iv

DARTAR TABEL vi

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc478651031)

[Latar Belakang 2](#_Toc478651032)

[Tujuan dan Sasaran 3](#_Toc478651033)

[Rencana Kerja Pelaksanaan 3](#_Toc478651034)

[Tahapan Pelaksanaan 3](#_Toc478651035)

[BAB II METODE SURVEY 5](#_Toc478651036)

[A. Jenis Data 5](#_Toc478651037)

[B. Teknik Pengumpulan Data 5](#_Toc478651038)

[C. Variabel Pengukuran IKM 5](#_Toc478651039)

[D. Teknik Analisa Data 7](#_Toc478651040)

[BAB III. PROFIL RESPONDEN 8](#_Toc478651041)

[A. Jenis Kelamin 8](#_Toc478651042)

[B. Pendidikan Terakhir Responden 9](#_Toc478651043)

[C. Pekerjaan Responden 9](#_Toc478651044)

[BAB IV HASIL SURVEY DAN ANALISA DATA 10](#_Toc478651046)

[A. Persyaratan 11](#_Toc478651047)

[B. Prosedur 11](#_Toc478651048)

[C. Waktu pelayanan 12](#_Toc478651049)

D. BIaya Pelayanan 13

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 13

[F. Kompetensi Petugas 14](#_Toc478651052)

[G. Perilaku Petugas 15](#_Toc478651053)

[H. Kualitas Sarana Prasarana 15](#_Toc478651054)

[I. Penangganan Pengaduan Saran Dan Masukan 16](#_Toc478651055)

[BAB V ANALISIS 18](#_Toc478651065)

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 21

**DAFTAR TABEL**

*No. Tabel Halaman*

1. Kategori Mutu Pelayanan 7

2. Responden menurut Karateristik Jenis Kelamin 8

3. Responden menurut Karateristik Pendidikan Terakhir 8

4 Responden menurut Karateristik Pekerjaan Utama 9

5. Rata-rata skor dan Peringkat setiap Ruang Lingkup 10

6. Hasil Survey Ruang Lingkup Persyaratan 11

7. Hasil Survey Ruang Lingkup Prosedur 12

8. Hasil Survey Ruang Lingkup Waktu Pelayanan 12

9. Hasil Survey Ruang Lingkup Biaya Pelayanan 13

10. Hasil Survey Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 14

11. Hasil Survey Ruang Lingkup Kompetensi Petugas 14

12. Hasil Survey Perilaku Petugas 15

13. Hasil Survey Kualitas sarana prasarana 16

14. Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan,

Saran dan Masukan 17

# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Pengadilan Negeri Sangatta merupakan lembaga peradilan dibawah Mahkamah Agung yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan kepastian hukum.

Berdirinya Pengadilan Negeri Sangatta ini dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat pencari keadilan akan kepastian hukum yang merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan peradilan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh Pengadilan Negeri Sangatta yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pengadilan memberikan pelayanan publik namun dewasa ini dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pengadilan untuk memperbaiki kualitas layanan. Untuk alasan tersebut maka dilaksanakannya survey kepuasan masyarakat pengguna pengadilan yang tujuan dan manfaatnya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Sangatta.

Berangkat dari pencapaian Akreditasi Penjaminan Mutu pada November 2017 yang lalu, Pengadilan Negeri Sangatta terus memperbaiki diri dan meningkatkan kualitas yang sudah ada. Hal ini bertujuan untuk menjaga kredibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Sangatta. Salah satu upaya yang dilakukan dalam peningkatan dan perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Ini merupakan survey pertama yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Sangatta setelah penerimaan Sertifikat Akreditasi Penjaminan Mutu yang mana hasil yang diharapkan tentunya menggambarkan citra Pengadilan Negeri Tingkat Pertama Penerima Sertifikat Akreditasi. Mengingat Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bagian dari Program Reformasi Birkorasi yaitu area Manajemen Pelayanan Publik dengan tujuan menciptakan pemerintahan yang bersih dari KKN, Akuntabel dan berkinerja serta Pelayanan publik yang berkualitas.Selain itu juga untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, kinerja, sarana prasarana dan sebagainya, sehingga dari sana diharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun agar kedepannya pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta dapat lebih di tingkatkan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sangatta melaksanakan survey kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta.

## Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Sangatta ini dilaksanakan pada bulan Triwulan Ii yaitu bulan Mei 2021 sampai dengan Juni 2021.

## Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Sangatta, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei melalukan survey mnelalui Aplikasi Sisuper.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim Survei melakukan wawancara langsung dengan responden.
7. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
8. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan pilihan “Tidak tahu” dalam jawaban kuesioner maka maka orang yang bersangkutan tidak mengetahui atau memahami pertanyaan dimaksud sehingga menjadi pertimbangan dari analisis.
9. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawawan kuesioner dan menganalisis data
10. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.
11. Tim survei menyajikan hasil analisa diskusi kelompok;
12. Tim survei menyajikan pendapat-pendapat;
13. Tim survey melakukan cross check analisis statistik deskriptif dengan analisa diskusi kelompok dan pendapat-pendapat;

# BAB II

# METODOLOGI PENELITIAN

## Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif anilisis dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sangatta, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, LSM, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

## Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan cara kuesioner diberikan dan diisi sendiri oleh responden. Kuesioner atau angket penelitian ini terlampir.

Penelitian juga dilaksanakan secara online dengan menggunakan aplikasi siSuper.

## Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan 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, ketrampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana 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 pengaduan.

## Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Sangatta ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan lima *option* jawaban, namun hanya empat opsi bernilai bobot. Adapun penyekorannya menggunakan skala *likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.

Kategori Mutu Pelayanan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Mutu Pelayanan | Norma Skor | |
| Skala 100 | Skala 1-4 |
| 1. | A (Sangat Baik) | 81,26 – 100,00 | 3,26 – 4,00 |
| 2. | B (Baik) | 62,51 – 81,25 | 2,51 – 3,25 |
| 3. | C (Kurang Baik) | 43,76 – 62,50 | 1,76 – 2,50 |
| 4. | D (Tidak Baik) | 25,00 – 43,75 | 1,00 – 1,75 |

# BAB III

# PROFIL RESPONDEN

## Jenis Kelamin

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Jenis Kelamin** | **Frekuensi** | **%** |
| 1 | Laki-laki | 40 | 83.33 |
| 2 | Perempuan | 8 | 16.67 |
| 3 | Tidak mencantumkan Jenis Kelamin | 0 | 0 |
| Jumlah | | 48 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (83,33 %).

## Pendidikan Terakhir

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pendidikan Terakhir** | **Frekuensi** | **%** |
| 1 | SD | 1 | 2.13 |
| 2 | SMP | 2 | 4.26 |
| 3 | SMA | 36 | 76.60 |
| 4 | DIPLOMA | 1 | 2.13 |
| 5 | S1 | 7 | 14.88 |
| 6 | S2 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 47 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA sebanyak 36 orang (76.60 %).

## Pekerjaan Utama

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pekerjaan Utama** | **Frekuensi** | **%** |
| 1 | PNS | 1 | 2.08 |
| 2 | TNI/POLRI | 1 | 2.08 |
| 3 | Petani/Nelayan | 0 | 0 |
| 4 | Swasta | 29 | 60.42 |
| 5 | Wiraswasta | 9 | 18.75 |
| 6 | Lainnya | 8 | 16.67 |
| Jumlah | | 48 | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama di swasta yaitu sebanyak 29 orang (60.42%).

# BAB IV

# HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNALAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 97 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sangatta, hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Sangatta **96,30%** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 81,26 s/d 100).

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

Tabel 6

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup

Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan

Di Pengadilan Negeri Sangatta

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Ruang Lingkup** | **Rata-rata**  **Skor** | **Kategori** | **Peringkat** |
| 1. | Persyaratan | 3.875 | Sangat Baik | **3** |
| 2. | Prosedur | 3.854 | Sangat Baik | **4** |
| 3. | Waktu Pelayanan | 3,813 | Sangat Baik | **6** |
| 4. | Biaya Pelayanan | 3,833 | Sangat Baik | **5** |
| 5. | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,833 | Sangat Baik | **5** |
| 6. | Kompetensi Petugas Pelayanan | 3,917 | Sangat Baik | **2** |
| 7. | Perilaku Pelayanan | 3,792 | Sangat Baik | **7** |
| 8. | Sarana Prasarana | 3,392 | Sangat Baik | **8** |
| 9. | Pengaduan | 3,958 | Sangat Baik | **1** |

## Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,875 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 6

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sangatta

Ruang Lingkup: Persyaratan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
| F | % |
| 1. | Sangat Sesuai | 4 | 42 | 87.5 |
| 2. | Sesuai | 3 | 6 | 12.5 |
| 3. | Kurang Sesuai | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Sesuai | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 48 | 100 |

## Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,854 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori “sangat baik”.

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

Tabel 7

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Kutai Barat Kelas II

Ruang Lingkup: Prosedur

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
| F | % |
| 1. | Sangat Mudah | 4 | 41 | 85.42 |
| 2. | Mudah | 3 | 7 | 14.58 |
| 3. | Kurang Mudah | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Mudah | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 48 | 100 |

## Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,813 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

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

Tabel 8

Kepuasan Masyarakat Pengguna Sangatta

Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
| F | % |
| 1. | Sangat Cepat | 4 | 39 | 81.25 |
| 2. | Cepat | 3 | 9 | 18.75 |
| 3. | Kurang Cepat | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Cepat | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 48 | 100 |

## Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan adalah Biaya yang dipungut dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna Layanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 3,833 berada pada interval 3,26 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sangatta

Ruang Lingkup: Biaya Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
| F | % |
| 1. | Gratis | 4 | 40 | 83.33 |
| 2. | Murah | 3 | 8 | 16.67 |
| 3. | Cukup Mahal | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Sangat Mahal | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 48 | 100 |

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.833 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 10

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sangatta

Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
| F | % |
| 1. | Sangat Sesuai | 4 | 40 | 83.33 |
| 2. | Sesuai | 3 | 8 | 16.67 |
| 3. | Kurang Sesuai | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Sesuai | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 48 | 100 |

## F. Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan

Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.917 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 11

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sangatta

Ruang Lingkup: Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
| F | % |
| 1. | Sangat Kompeten | 4 | 44 | 91.67 |
| 2. | Kompeten | 3 | 4 | 8.33 |
| 3. | Kurang Kompeten | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Kompeten | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 48 | 100 |

## G. Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku Petugas Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi kesopanan dan keramahan yang dilakujkan oleh Petugas Pelayanan selama melayani penggunan pelayanan di Pengadilan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,792 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Perilaku Petugas Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Pelaku Petugas Pelayanan

Tabel 12

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sangatta

Ruang Lingkup: Perilaku Petugas Pelayanan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
| F | % |
| 1. | Sangat Sopan dan Ramah | 4 | 41 | 87.23 |
| 2. | Sopan dan Ramah | 3 | 6 | 12.77 |
| 3. | Kurang sopan dan Ramah | 2 | 0 | 0 |
| 4. | Tidak Sopan dan Ramah | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 47 | 100 |

## H. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas dan Prasanara adalah Fasilitas yang disediakan Pengadilan sesuai prosedur yang digunakan untuk menunjang jalannya pelayanan di Pengadilan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,792 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Kualitas sarana dan prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Pelaku Petugas Pelayanan

Tabel 13

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sangatta

Ruang Lingkup: Kualitas Sarana dan Prasarana

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
| F | % |
| 1. | Sangat baik | 4 | 38 | 79.16 |
| 2. | Baik | 3 | 8 | 16.66 |
| 3. | Cukup | 2 | 1 | 2.08 |
| 4. | Buruk | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 48 | 100 |

## I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saan dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan terhadap pengaduan dan tindak lanjut dari pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,958 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

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

Tabel 14

Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Sangatta

Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan,

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Jawaban | Skor | Frekuensi | |
| F | % |
| 1. | Dikelola dengan baik | 4 | 47 | 97.92 |
| 2. | Berfungsi Kurang Maksimal | 3 | 0 | 0 |
| 3. | Ada tetapi tidak berfungsi | 2 | 1 | 2.08 |
| 4. | Tidak ada | 1 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 97 | 100 |

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil pesan dan kesan responden yang ditulis di dalam esurvey adalah untuk Pengadilan Negeri Sangatta Sukses dan agar mempertahankan kualitas pelayanan,

# BAB V

# ANALISIS

Bagian analisis ini adalah hasil korespondensi ke 9 point penilaian di *crosscheck* dengan hasil saran-saran dan kelompok diskusi beserta pendapat-pendapat yang diperoleh sehingga tercipta pengujian satu sama lain untuk mendapatkan kebenaran yang lebih hakiki. Saran-saran, hasil kelompok diskusi dan pendapat-pendapat yang relevant dikelompokkan ke penilaian point 1 sampai dengan 9 yang telah dikelompokkan lebih besar menjadi 3 (tiga) yaitu Pengaduan Pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan dan Persyaratan.

Kemudian dari hasil penilaian tersebut terdapat 3 (tiga) kategori dengan nilai terendah yaitu :

* **Perilaku Petugas Pelayanan,** dengan indeks capaian sebesar 3.792
* **Sarana Prasarana,** dengan indeks capaian sebesar 3.792
* **Waktu Pelayanan,** dengan indeks capaian sebesar 3,813

Terhadap 3 (tiga) kategori ini sudah kami analisa berdasarkan saran dan masukan yang ada yaitu dikarenakan :

* Untuk Sarana dan Prasarana, perlunya penambahan fasilitas umum seperti AC maupun kipas angin untuk pengunjung agar pengunjung tidak kepanasan;
* Perilaku Petugas Pelayanan perlu diadakan pembekalan pelayanan prima kepada pengguna pelayanan.
* Terkait dengan waktu pelayanan, Perlunya penambahan staf Pengadilan Negeri Sangatta yang secara khusus memberikan informasi kepada masyarakat melalui meja Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) permasalahan karena staf pelayanan merangkap pekerjaan yang tidak fokus pada pelayanan;
* Sedangkan untuk Produk spesifikasi Jenis Layanan, Agar Petugas pelayanan fokus dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna layanan agar hasil output sesuai dengan layanan. Di meja layanan sudah disediakan brosur dan persyaratan persyaratan sesuai layanan produk pengadilan.

**BAB Vl**

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sangatta sebesar **96.30** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori kurang SANGAT BAIK.

3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori SANGAT BAIK

4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori SANGAT BAIK

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori SANGAT BAIK

6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori SANGAT BAIK

7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori SANGAT BAIK

8. Kulitas Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori SANGAT BAIK

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori SANGAT BAIK

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sangatta berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Penanganan Pengadulan.” disusul Persyaratan “Maklumat Pelayanan”, Biaya Pelayanan dan “Kompetensi Petugas Pelayanan”.

1. **Rekomendasi**

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sangatta, hendaknya meningkatkan pelayanan dan mendukung program pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

* Fasilitas AC di ruang tunggu tidak dapat di realisasikan karena ruangan tunggu dalam bemtuk ruangan terbuka. Untuk penganti AC sudah disediaka kipas angin;
* Perlunya penambahan staf pada Pengadilan Negeri Sangatta karena banyak yang merangkap pekerjaan sehingga pelayanan tidak maksimal;
* Perlu adanya pembekalan kepada Petugas Pelayanan mengenai kualitas pelayanan.

**RUJUKAN:**

Keputusan Menteri Pendayagunaaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

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

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset Yogyakarta.