

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI SINGKIL KELAS II

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



TRIWULAN I

TAHUN 2023

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI SINGKIL KELAS II

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Sekretaris/ Edit Entry

Ketua Tim Survey

MUHAMMAD YASIR

H. Hasyim, SH

Disahkan di Singkil:
Pada Hari Jum'at, 31 Maret 2023

Wakil Ketua Pengadilan Negeri singkil
Sebagai Top Management,

YOPY WIJAYA, SH.

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Singkil Kelas II mengadakan survei ini.

Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Singkil, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Singkil Kelas II dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Singkil.

Singkil 31 Maret 2023

Tim IKM

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMANJUDUL	i
LEMBARPENGESAHAN.....	ii
KATAPENGANTAR.....	iii
DAFTARISI.....	iv
DARTARTABEL.....	vi
DAFTARGAMBAR.....	viii
BAB I.PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakang.....	1
B. Tujuan danSasaran.....	2
C. Rencana KerjaPelaksanaan.....	2
D. TahapanPelaksanaan.....	2
E. Prinsip.....	3
F. Manfaat.....	3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	
A. MetodeSurvei.....	5
B. Teknik PengumpulanData.....	5
C. VariabelPengukuranIKM.....	5
D. BentukJawaban.....	6
E. Penetapan JumlahResponden.....	6
F. Lokasi PengumpulanData.....	7
G. PengolahanData	7
BAB III. PROFILRESPONDEN.....	9
A. Umur.....	9
B. JenisKelamin.....	9
C. PendidikanTerakhir.....	10
D. PekerjaanUtama.....	10
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANANPENGADILAN).....	11
A. Persyaratan.....	12
B. Prosedur.....	13
C. WaktuPelayanan.....	14
D. Biaya/Tarif.....	15
E. Produk Spesifikasi JenisPelayanan.....	16
F. KompetensiPelaksana.....	17
G. PerilakuPelaksana.....	18
H. Penanganan Pengaduan SarandanMasukan.....	19

I	Kenyamanan Sarana dan Prasarana.....	2
J.	Hasil Survei Kualitatif.....	21
K.	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM.....	22
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....		23
A.	Kesimpulan.....	23
B.	Saran.....	23
RUJUKAN		24
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		25

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Nilai Persepsi.....	8
2. Responden Menurut Karakteristik Umur.....	9
3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	9
4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	10
5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	10
6. Nilai Unsur Pelayanan pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Singkil kelas II.....	1
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil kelas II Ruang Lingkup: Persyaratan	12
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil kelas II Ruang Lingkup: Prosedur	13
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	14
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	15
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil kelas II Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	16
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	17
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	18
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II Ruang Lingkup: Mekanisme Penanganan Pengaduan saran dan masukan	19
15. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II Ruang Lingkup: Kenyamanan Sarana Dan Prasarana	20

DAFTAR GAMBAR

<i>Nomor Gambar</i>	<i>Halaman</i>
1. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II Ruang Lingkup: Persyaratan	12
2. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II Ruang Lingkup: Prosedur	13
3. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	14
4. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	15
5. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	16
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	15
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	17
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan Saran	19
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas IIRuang Lingkup: Kenyamanan Sarana Dan Prasarana	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik umum ataupun kebutuhan para pencari keadilan terhadap putusan yang berkualitas.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat para pencari keadilan yang memiliki karakteristik kebutuhan publik yang perlu pengaturan dalam pemenuhannya. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun 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. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik. 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 pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat 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 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 Singkil Kelas II 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.

B. Tujuan dan Sasaran

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

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Singkil Kelas II ini dilaksanakan pada setiap bulannya.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

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 mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survey dari kotak survey lalu diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti dalam analisis data
7. Kuesioner yang telah diperiksa kemudian diserahkan kepada Tim analisis dan evaluasi data.
8. Tim analisa data kemudian mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.

9. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

E. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

1. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

2. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

3. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

4. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

5. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

F. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah dan Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. *Metode Survei*

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

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

B. *Teknik Pengumpulan Data*

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. *Variabel Pengukuran SKM*

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 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 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana Pendukung

Kenyamanan Sarana dan Prasarana Pendukung adalah ketersediannya fasilitas penyangga disabilitas, toilet tamu, tempat ibadah Ketersediaan media hotline atau sarana lain.

D. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi2;
- 3) baik, diberi nilai3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi4.

E. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran

sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Berdasarkan jumlah perkara dan pengaduan di Pengadilan Negeri Singkil dalam satu tahun rata-rata berkisar antara 100 s.d 200 perkara dan layanan pendaftaran akta dan surat keterangan jika dengan memperhatikan tabel Krejcie dan Morgan menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 556 responden maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 227 responden.

F. *Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data*

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan dilokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan kantor Pengadilan Negeri Singkil pada Januari 2023 s.d Maret 2023.

G. *Pengolahan Data*

Pengukuran Skala Likert, setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagaiberikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Perangkat Pengolahan Data dengan komputer data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer (Microsoft Excel)

Tabel 1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu

Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi i	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan (x)	Nilai Unit Pelayanan (y)
	(NI)	(NIK)		
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur	Frekuensi	%
1	20-30	17	53,125%
2	31-40	8	25%
3	41-50	6	18,75%
4	51-60	1	3,125%
5	61>	0	0%
6	Tidak mencantumkan Usia	0	0%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 20-30 tahun (53,125 %) dan 31-40.

B. Responden berdasarkan Jenis kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki - Laki	22	68,75%
2.	Perempuan	10	31,25%
3.	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	0%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang (68,75%).

C. Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1.	Tidak Sekolah	0	0
2.	SD	2	6,25%
3.	SMP	4	12,5%
4.	SLTA	15	46,875%
5.	D3	0	0%
6.	S1	9	28,125%
7.	S2	2	6,25%
8.	Tidak Mencantumkan Pendidikan Terakhir	0	0%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 15 orang (46,875 %).

D. Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1.	Wirastawasta	2	6,25%
2.	Lainnya	13	40,625%
3.	PNS	6	18,75%
4.	TNI / Polri	10	31,25%
5.	Pegawai Swasta	1	3,125%
6.	Petani	0	0%
7.	Tidak Mencantumkan Pekerjaan	0	0%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya sebanyak 13 orang (40,625%).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 32 bundel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Singkil Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Singkil Kelas II sebesar 92 % berada pada kategori “ SANGAT BAIK ” (pada interval 88,31 – 100,00).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup. Analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap ke-9 (sembilan) ruang lingkup tersebut.

Tabel 6
Nilai Unsur Pelayanan Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan
Pengadilan di Pengadilan Negeri Singkil Kelas II

No.	Ruang Lingkup	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Sarana dan Prasarana	3,938
2.	Perilaku Pelaksana	3,938
3.	Prosedur	3,500
4.	Biaya / Tarif	3,351
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,688
6.	Kompetensi Pelaksana	3,563
7.	Persyaratan	3,563
8.	Waktu Pelayanan	3,531
9.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,906

A. Persyaratan

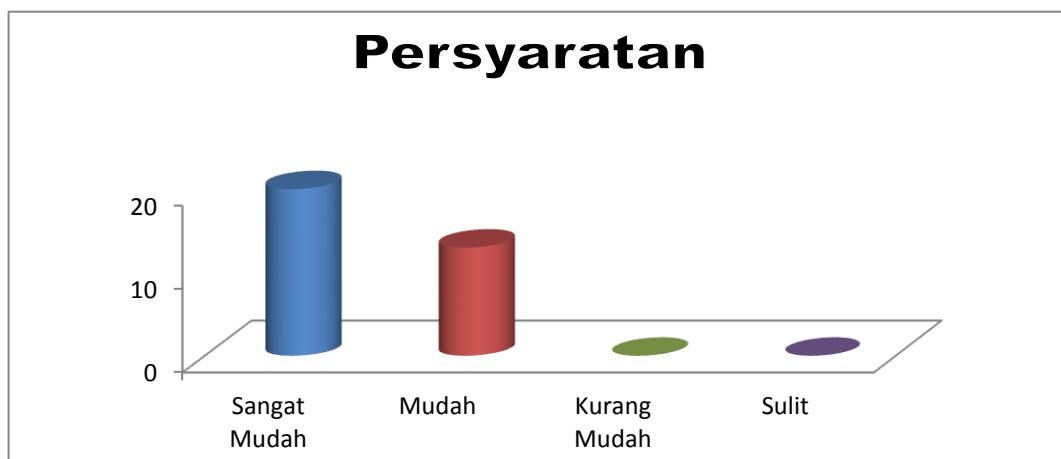
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, diperoleh rerata skor sebesar 56,25%.

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

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II
Ruang Lingkup : Persyaratan

NO.	JAWABAN	SKOR	Frekuensi	%
1	Sangat Mudah	4	18	56,25%
2	Mudah	3	14	43,75%
3	Kurang Mudah	2	0	0%
4	Sulit	0	0	0
Jumlah			32	100

Secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II

Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

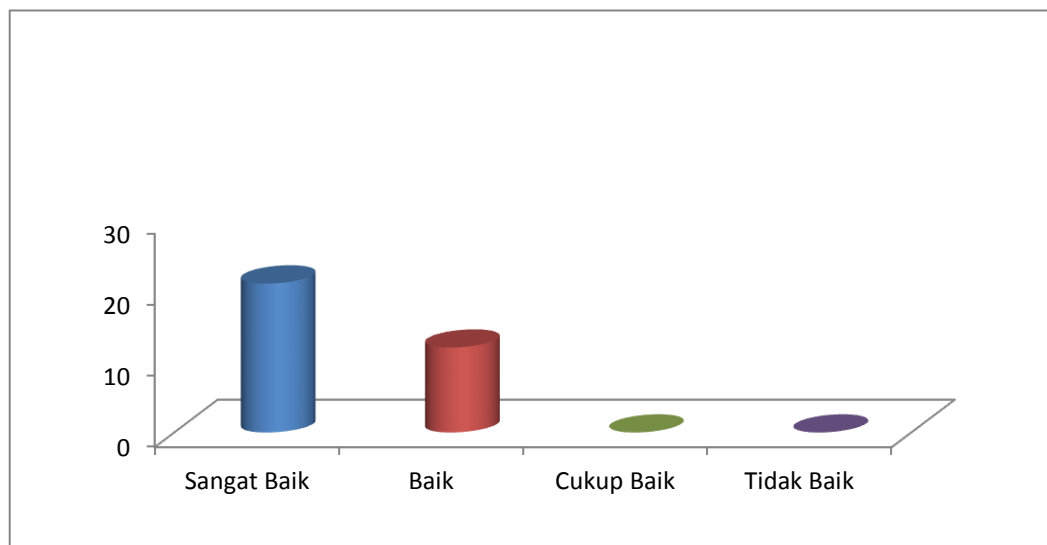
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan diperoleh rerata skor sebesar 50%%

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

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II
Ruang Lingkup: Prosedur

NO.	JAWABAN	SKOR		
			Frequensi	%
1.	Sangat Baik	4	16	50%
2.	Baik	3	16	50%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			32	100

Secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 2.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Singkil Kelas II
Ruang Lingkup: Prosedur

C. Waktu Pelayanan

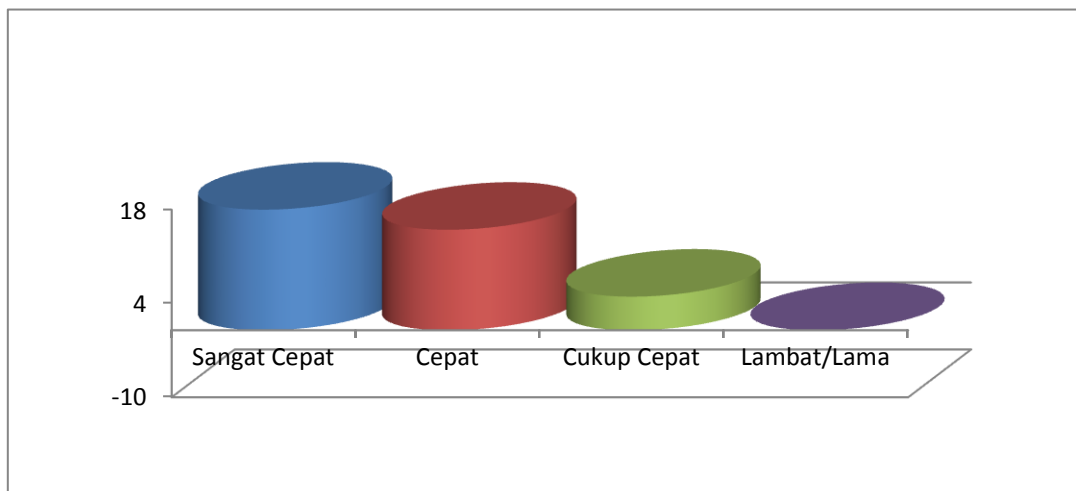
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan diperoleh rerata skor sebesar 56,25%

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

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna Negeri Klas II Pematangsiantar
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

NO.	JAWABAN	SKOR	Frekuensi	%
1.	Sangat Cepat	4	18	56,25%
2.	Cepat	3	14	43,75%
3.	Cukup Cepat	2	0	0%
4.	Lambat/Lama	1	0	0%
Jumlah			32	100

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



Jawaban Responden

Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

D. Biaya/ Tarif

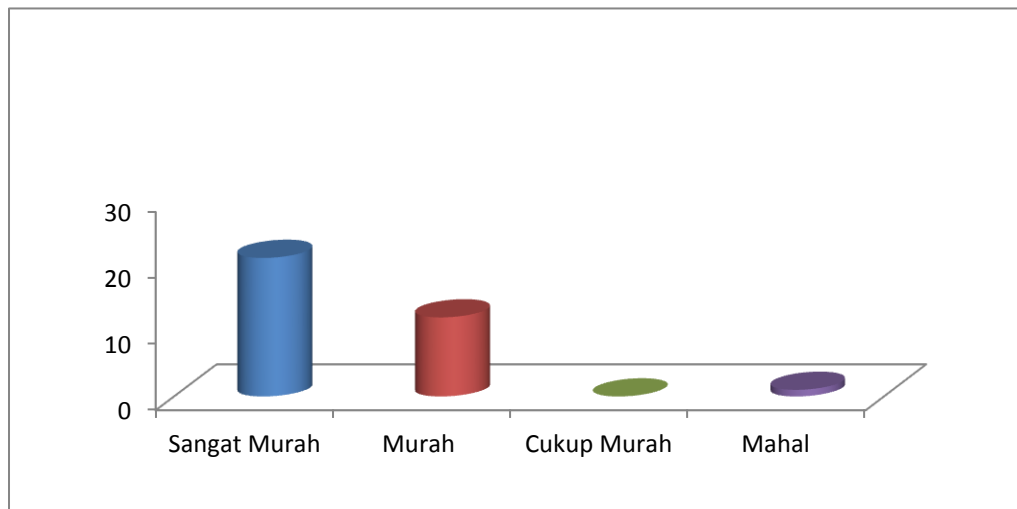
Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat diperoleh rerata skor sebesar 53,125%

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

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II
Ruang Lingkup : Biaya/Tarif

NO.	JAWABAN	SKOR	Frekuensi	%
1.	Sangat Murah	4	17	53,125%
2.	Murah	3	15	46,875%
3.	Cukup Murah	2	0	0%
4.	Mahal	1	0	0%
Jumlah			32	100

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



Jawaban Responden

Gambar 4.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II

Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

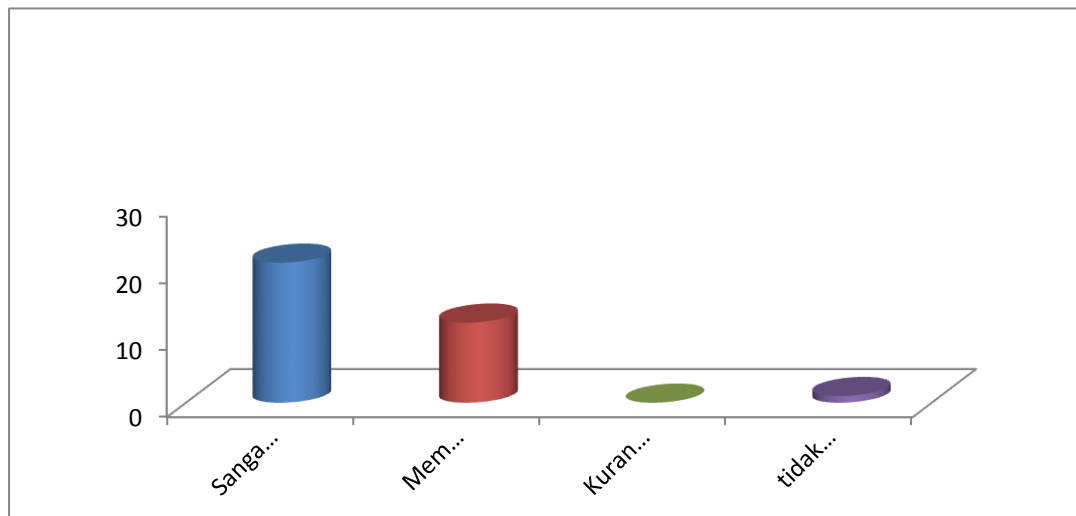
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan diperoleh rerata skor sebesar 68,75%

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

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO.	JAWABAN	SKOR	Frekuensi	%
1.	Sangat Memuaskan	4	22	68,75%
2.	Memuaskan	3	10	31,25%
3.	Cukup Memuaskan	2	0	0%
4.	Tidak Memuaskan	1	0	0%
Jumlah			32	100

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



Jawaban Responden

Gambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II

Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

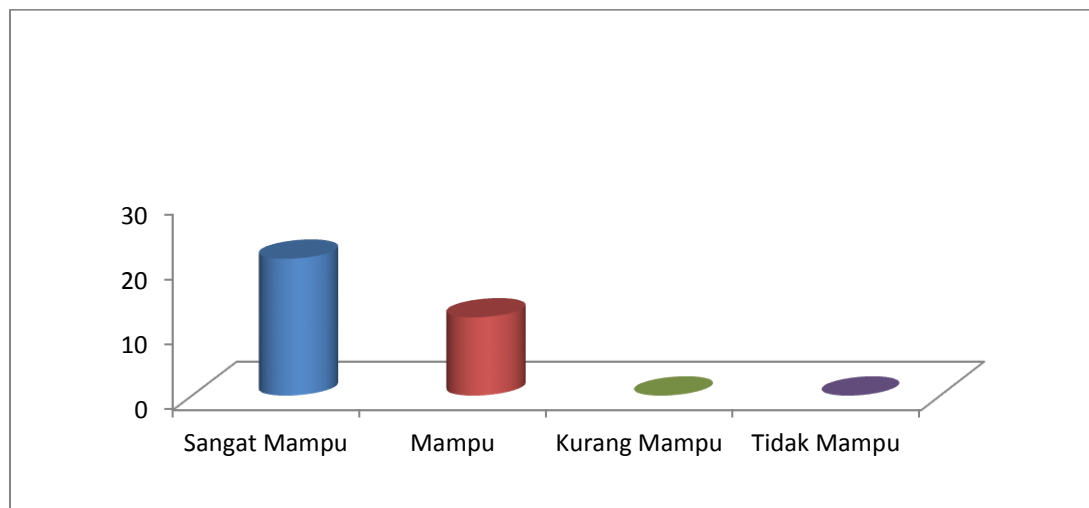
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman diperoleh rerata skor sebesar 56,25%

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

NO.	JAWABAN	SKOR		
			Frekuensi	%
1.	Sangat Mampu	4	18	56,25%
2.	Mampu	3	14	43,75%
3.	Kurang Mampu	2	2	0%
4.	Tidak Mampu	1	0	0%
Jumlah			32	100

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



Jawaban Responden

Gambar 6.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, diperoleh rerata skor sebesar 93,75%

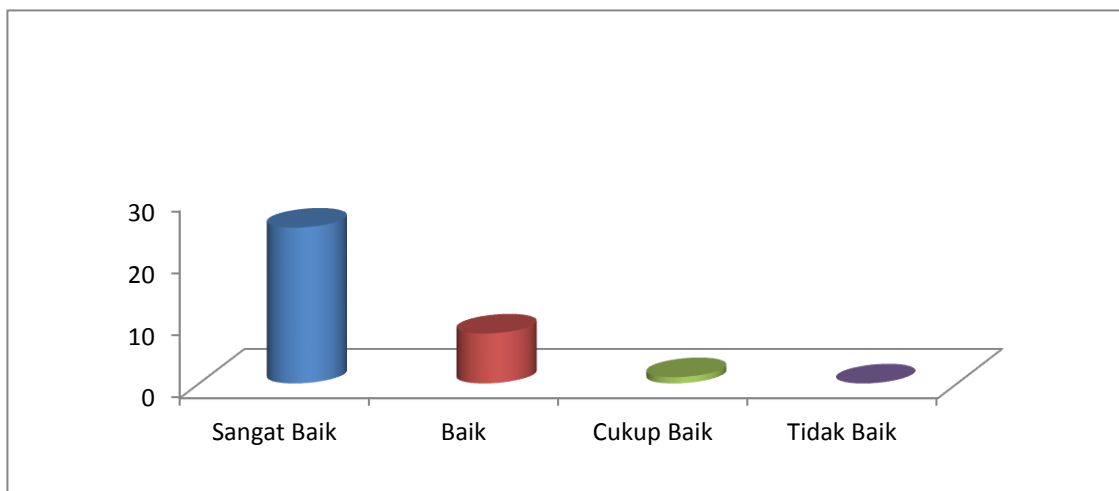
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II

Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

NO.	JAWABAN	SKOR	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	30	93,75%
2.	Baik	3	2	6,25%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			32	100

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



Jawaban Responden

Gambar 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II

Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

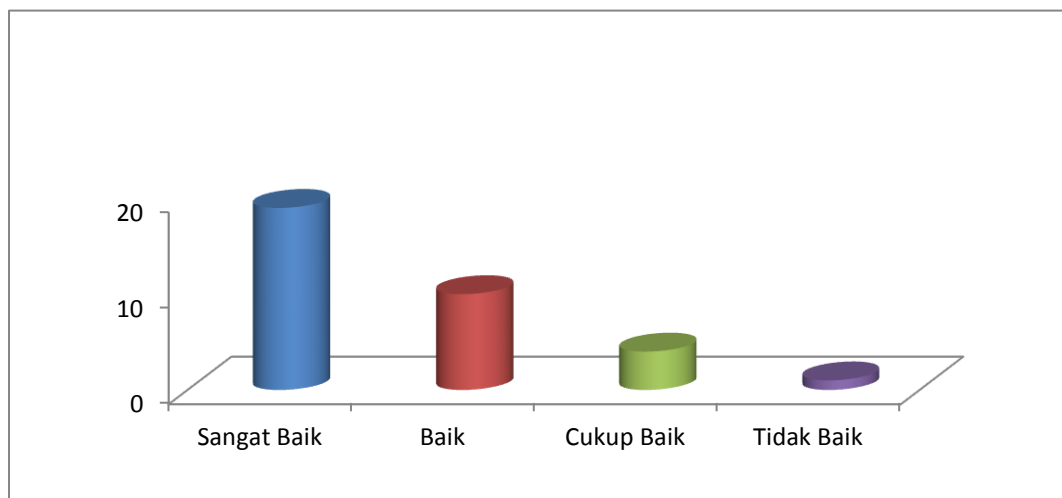
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut diperoleh rerata skor sebesar 90,625%

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 Pengadilan Negeri Singkil Kelas II
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan

NO.	JAWABAN	SKOR	Frequensi	%
1.	Sangat Baik	4	29	90,625%
2.	Baik	3	3	9,375%
3.	Cukup Baik	2	0	12,12%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			32	100

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



Jawaban Responden

Gambar 8.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan

L. Sarana Dan Prasarana

Sarana Dan Prasarana Pendukung, adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, diperoleh rerata skor sebesar 93,75%

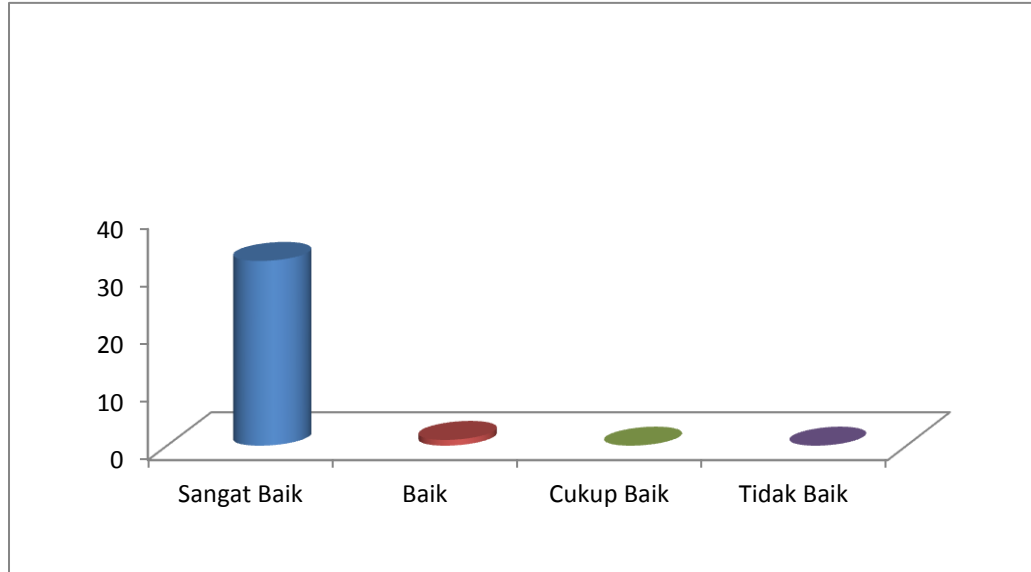
Tabel 15

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II

Ruang Lingkup: Sarana Dan Prasarana

NO.	JAWABAN	SKOR	Frekuensi	%
1.	Sangat Baik	4	30	93,75%
2.	Baik	3	2	6,25%
3.	Cukup Baik	2	0	0%
4.	Tidak Baik	1	0	0%
Jumlah			32	100

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



Jawaban Responden

Gambar 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Singkil Kelas II

Ruang Lingkup: Sarana Dan Prasarana

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

1. prodesur dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 50% merupakan hasil nilai terendah (menyatakan masih cukup);
2. Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 93,75% hasil merupakan nilai tertinggi (menyatakan Baik).

Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3, yaitu menyatakan hasilnya baik meliputi: persyaratan, perilaku pelaksana, prosedur, kemampuan petugas kompeten dalam melayani, petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah, serta kualitas produk layanan baik, selain itu fasilitas sarana dan prasarana pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarikan. Saran-saran untuk perbaikan Pengadilan Negeri Singkil yang diusulkan responden, antara lain:

1. Putusan perkara agar dapat segera diakses secara online
2. Hakim diharapkan dapat bersikap tegas di dalam persidangan.
3. Tempat parkir supaya dibuat lebih luas, ditata dengan rapi.
4. Supaya disediakan CCTV dan minuman di tempat pengunjungsidang.
5. Karena ruang sidang jauh dengan ruangan Panitera Pengganti, diharapkan tersedia petugas yang stand by di ruang tunggu untuk memanggil Panitera Pengganti.
6. Hakim dan Pegawai diharapkan tepat waktu/on time dengan waktu atau jadwal sidang yang sudah ditetapkan.
7. Pelayanan administrasi supaya dipercepat.
8. Diharapkan pengadilan kedepannya dapat bebas dari pungli
9. Kinerja Hakim dan pegawai supaya dapat lebih ditingkatkan.
10. Jika ada warga yang datang dan nampak kebingungan, hendaknya petugas pengadilan dapat cepat tanggap dan segeramelayani.
11. Ruang tunggu sidang hendaknya dapat ditertibkan supaya tenang selama persidangan berlangsung.
12. Pengunjung untuk tahanan supaya dapat ditertipkan.
13. Tempat tunggu sidang supaya ditambah.
14. Pengadilan supaya lebih intens dalam melayani pengaduan.

15. Salinan putusan supaya dapat diserahkan dengan lebih cepat.
16. Diharapkan kepada Hakim, pegawai dan staff agar tepat waktu dalam kerja maupun istirahat, juga rapat-rapat yang tepat waktu agar tidak mengganggu jadwal sidang yang sudah ditentukan waktunya.
17. Mayoritas Responden berpendapat bahwa kondisi gedung dan lingkungan kantor lebih baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Hasil survei pada ruang lingkup pendukung survey kepuasan masyarakat berupa Matlumut Pelayanan, Kenyamanan Ruang Tunggu Layanan, Keamanan Lingkungan Kantor, Ketersediaan Media Hot Line, Layanan Jadwal/Jam Operasional, Web Site Kantor, Petugas Satuan Keamanan dan Informasi Kepastian mengenai layanan zona anti korupsi memberikan rata – rata penilaian “ Baik / Memuaskan “

K *Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survey Kepuasan Masyarakat*

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur nilai terendah yaitu pada unsur biaya tarif agar biaya lebih terjangkau dan transparan takan mencantumkan biaya – biaya dan PNBP diruang tunggu atau layanan administrasi, jangka waktu penyelesaian seluruh proses pelayanan diselesaikan dengan tepat waktu melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu, jadwal sidang dan administrasi perkara yang telah ditetapkan dilaksanakan secara disiplin dan tepat waktu agar para pihak tidak merasa dirugikan persidangan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Singkil Triwulan I Tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,06 \times 25 = 91,33$
2. Mutu Pelayanan termasuk kategori **A**
3. Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**.
4. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Singkil sebanyak 32 orang;
5. Karakteristik umur responden antara **20 s.d 60 tahun**, dengan latar belakang pendidikan Strata 1 dan berprofesi pekerjaan sebagai advokat dan lain - lain;
6. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur prosedur **50%** dan Biaya Tarif dengan nilai unsur pelayanan adalah, 53,125% dengan urutan peringkat Nilai Unsur Pelayanan dari tertinggi ke nilai terendah sebagaiberikut:
 - Sarana dan Prasarana
 - Perilaku Pelaksana
 - Prosedur
 - Biaya / Tarif
 - Produk Spesifikasi
 - Kompetensi Pelaksana
 - Persyaratan
 - Waktu Pelayanan
 - Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

B. Saran

Kepada jajaran pimpinan, Hakim, pegawai dan tenaga honorer di Pengadilan Negeri Singkil Kelas II hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada : **Prosedur / Waktu Pelayanan** Kedua ruang lingkup tersebut berada pada skor terendah dari penilaian responden memberikan Jawaban dan dari Tahun 2020 kedua unsur tersebut masih tetap menjadi perhatian masyarakat, sehingga diperlukan:

- Proses penanganan pelayanan dipercepat dengan persyaratan yang diterangkan dengan jelas kepada pencari keadilan.
- Petugas melayani dengan sopan, ramah, ikhlas tanpa mengharap imbalan.
- Putusan dapat diterima pihak berperkara dengan lebih cepat.
- Jadwal persidangan untuk perdata supaya diatur dan ditetapkan.

- Pegawai diharapkan tepat waktu, tidak beristirahat lama-lama sehingga tidak mengganggu jadwal persidangan dan pelayanan
- Biaya agar transparan.

RUJUKAN:

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik..
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



PENGADILAN NEGERI SINGKIL KELAS II

JL. SINGKIL - SUBULUSSALAM KM. 20 ACEH SINGKIL - 23785
TELP/FAX : 0658-21283 Home Page: www.pn-singkel.go.id
Email : pn_singkil@yahoo.co.id

SASARAN MUTU KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
PENGADILAN NEGERI SINGKIL KELAS II
PERIODE JANUARI S/D MARET 2023

Indikator	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Singkil kelas II 82 berada pada kategori Sangat baik (pada interval 88,31 – 100,00) pada bulan Januari–Maret 2023
Dimensi Mutu	Kepuasan Masyarakat
Tujuan Indikator	Meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Singkil
Rationalisasi	belum maksimal karena masih kurangnya kesadaran warga pengadilan untuk memberikan pelayanan prima untuk pencari keadilan dan perilaku pelayanan dari warga Pengadilan Negeri Singkil kelas II masih harus ditingkatkan Kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan
Definisi Terminologi	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya
Frekuensi Updating	1 Bulan
Periode Dilakukan Analisa	3 hari
Numerator	Hasil yang menyatakan puas terhadap layanan pengadilan yang tercantum dalam angket yang disebarkan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan yaitu dari bulan Januari s/d Maret 2023

Denominator	Seluruh angket survey yang disebarakan oleh tim survey untuk menilai kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan.
Standar Pencapaian	91,33 %
Sumber Data	Responden
Penanggung Jawab Pengumpulan Data	Tim Survei

TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NO	NAMA/NIP	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	HASYIM, SH	Panitera Muda Hukum	Ketua
2	MUHAMMAD YASIR	PPNPN	Sekretaris/ Edit Entry
3	RIZALDI AHMAD SITEPU	PPNPN	Anggota I
4	SALMAN MULYADI	PPNPN	Anggota II

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PENGADILAN

NEGERI SINGKIL KELAS II MAHKAMAH AGUNG RI

TRIWULAN I TAHUN 2023

NILAI IKM

92

NAMA LAYANAN

RESPONDEN

JUMLAH = 32

JENIS KELAMIN:

Laki - laki = 22 orang

Perempuan = 10 orang

PENDIDIKAN :

SD = 2 orang

SMP = 4 orang

SMA = 15 orang

DIII = 0 orang

S1 = 9 orang

S2 = 2 Orang

S2 = 0 Orang