



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2021 PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS 1B



Jl. Depati Said No.1 Kelurahan Tapak Lebar
Kecamatan Lubuklinggau Barat II
Kota Lubuk Linggau 31616



(0733) 321570



pn-lubuklinggau.go.id



pn.lubuklinggau@yahoo.co.id

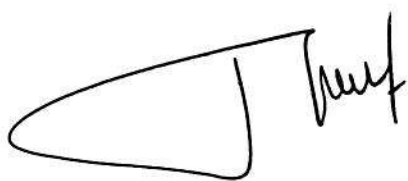
LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU KELAS IB

Disahkan di Lubuklinggau
Pada Hari Senin, 28 Juni 2021

Management Representative,



TRI LESTARI, S.H., M.H.
NIP. 198406172009042009

Ketua Tim Survei,



ARMEN, A.Md.
NIP. 197409242000121002

KETUA PENGADILAN NEGERI LUBUKLINGGAU



IMAM SANTOSO, S.H.
NIP. 197604171999031002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

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 Kelas 1B Lubuklinggau mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Survey 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 Lubuklinggau Kelas 1B, yang diambil dengan menggunakan metode 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 Lubuklinggau Kelas 1B dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Lubuklinggau, Juni 2021



Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DARTAR TABEL	v
DARTAR GAMBAR.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran SKM	4
D. Teknik Analisis Data.....	5
BAB III. PROFIL RESPONDEN.....	6
A. Umur.....	6
B. Jenis Kelamin	6
C. Pendidikan Terakhir	6
D. Pekerjaan Utama.....	7
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	8
A. Persyaratan	9
B. Prosedur.....	9
C. Waktu Penyelesaian	10
D. Biaya/Tarif.....	11
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	12
F. Kompetensi Pelaksana.....	13
G. Perilaku Pelaksana.....	14
H. Sarana dan Prasarana.....	15
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	16
BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	18
A. Kesimpulan.....	18
B. Rekomendasi	19
RUJUKAN	20
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	21

DAFTAR TABEL

<i>No. Tabel</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kategori Mutu Pelayanan	5
2.	Responden Menurut Karakteristik Umur.....	6
3.	Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	6
4.	Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	6
5.	Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.....	7
6.	Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2021	8
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Persyaratan.....	9
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	10
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian.....	10
10.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	11
11.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	12
12.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	13
13.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	14
14.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana	15
15.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	16

DAFTAR GAMBAR

<i>No. Gambar</i>		<i>Halaman</i>
1.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Persyaratan.....	9
2.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	10
3.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian.....	11
4.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Biaya/Tarif.....	12
5.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	13
6.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana.....	14
7.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana.....	15
8.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana.....	16
9.	Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	17

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 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 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 Lubuklinggau Kelas 1B melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka

pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 Lubuklinggau. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran / survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Lubuklinggau ini dilaksanakan pada bulan Januari 2021 sampai dengan Juni 2021.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B, 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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data

7. Tim survei mengkodekan kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

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 Lubuklinggau Kelas 1B, antara lain pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, LSM, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner yang diisi sendiri oleh responden. 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 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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. Sarana dan prasarana

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

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

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan 4 (empat) *option* jawaban. Adapun pemberian skor menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau ditentukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

Tabel 1
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

BAB III PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Umur

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	21 - 30 Tahun	35	35%
2	31 - 40 Tahun	29	29%
3	41 - 50 Tahun	21	21%
4	51 - 60 Tahun	13	13%
5	Diatas 60 Tahun	2	2%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 21-30 tahun sebanyak 35 orang (35%)

B. Jenis Kelamin

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	74	74%
2	Perempuan	26	26%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 74 orang (74%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	2	2%
3	SMP	9	9%
4	SMA	36	36%
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	8	8%
6	S1	42	42%
7	S2/S3	3	3%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sebanyak 42 orang (42%).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	11	11%
2	TNI/POLRI	9	9%
3	Karyawan Swasta	15	15%
4	Wirausaha	16	16%
5	Petani/Nelayan	14	14%
6	Lainnya	35	35%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini pekerjaannya Lainnya sebanyak 35 orang (35%).

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 orang responden. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B Semester I Tahun 2021 adalah sebesar **97,75** (skala 100) atau **3,91** (skala 1-4), berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 88,31 – 100,00 atau 3,5324 – 4,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B yang telah ditetapkan sebesar **80 %**, Hasil tersebut memenuhi sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, dan 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 Masyarakat Semester I Tahun 2021

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor		Kategori	Peringkat
		Skala 100	Skala 1-4		
1	Persyaratan	98,00	3,92	Sangat Baik	5
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,25	3,93	Sangat Baik	4
3	Waktu Penyelesaian	96,00	3,84	Sangat Baik	8
4	Biaya/Tarif	96,50	3,86	Sangat Baik	7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,75	3,87	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	98,25	3,93	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	99,25	3,97	Sangat Baik	1
8	Sarana dan Prasarana	98,75	3,95	Sangat Baik	3
9	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	99,00	3,96	Sangat Baik	2
NRR Tertimbang Unsur					3,91
IKM UNIT PELAYANAN					97,75

A. 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 3,92 berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “persyaratan” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

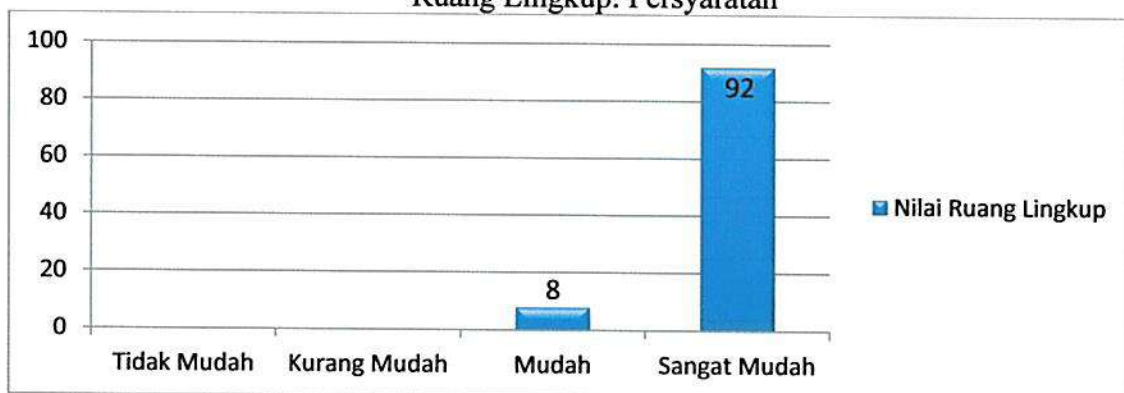
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	92	92%
2.	Mudah	3	8	8%
3.	Kurang Mudah	2	-	-
4.	Tidak Mudah	1	-	-
Jumlah			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Gambar 1
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Persyaratan



B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,93 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “sistem, mekanisme, dan prosedur” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

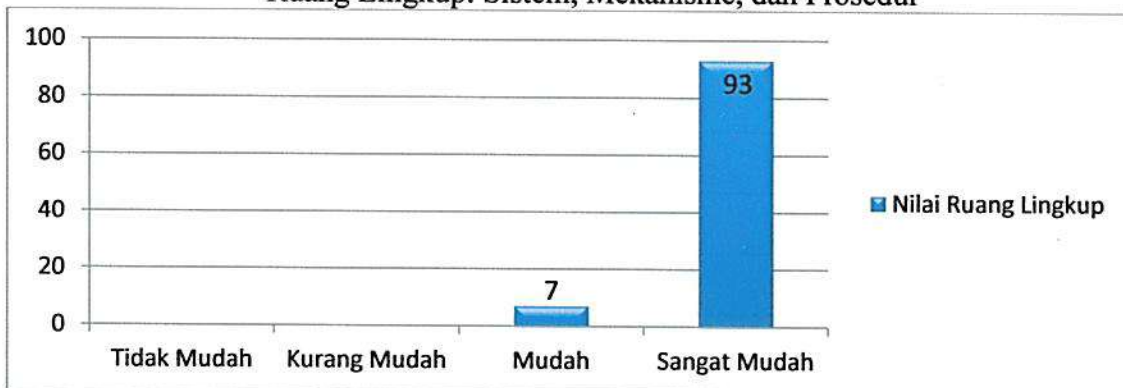
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sistem, mekanisme, dan prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	93	93%
2.	Mudah	3	7	7%
3.	Kurang Mudah	2	-	-
4.	Tidak Mudah	1	-	-
Jumlah			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Gambar 2
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,84 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “waktu penyelesaian” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

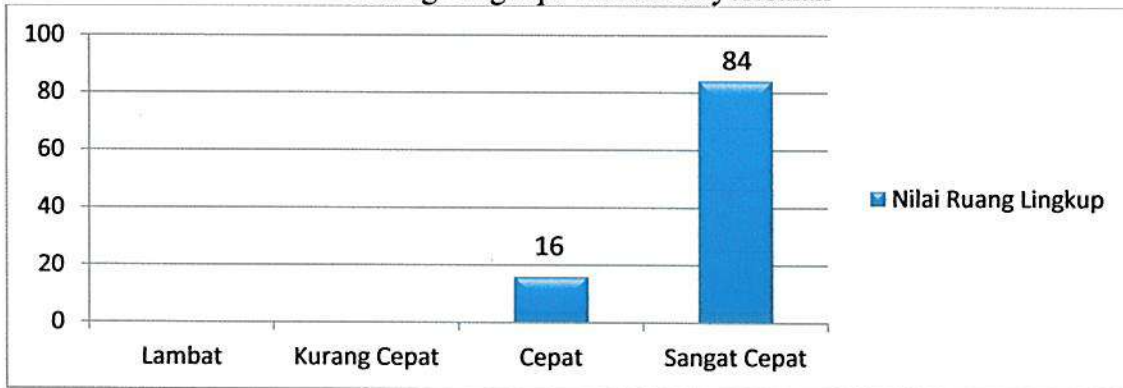
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	84	84%
2.	Cepat	3	16	16%
3.	Kurang Cepat	2	-	-
4.	Lambat	1	-	-
Jumlah			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Gambar 3
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Waktu Penyelesaian



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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,86 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “biaya/tarif” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

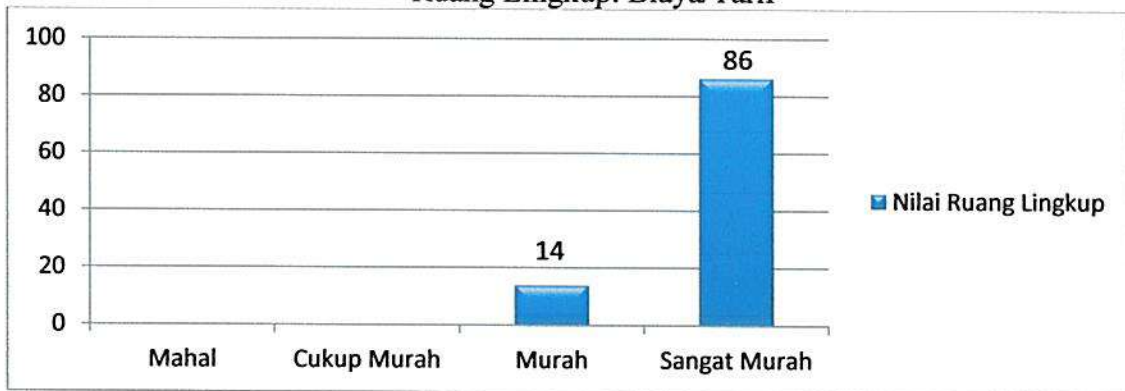
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	86	86%
2.	Murah	3	14	14%
3.	Cukup Murah	2	-	-
4.	Mahal	1	-	-
Jumlah			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Gambar 4
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,87 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “produk spesifikasi jenis pelayanan” berada pada kategori **“Sangat Baik”**.

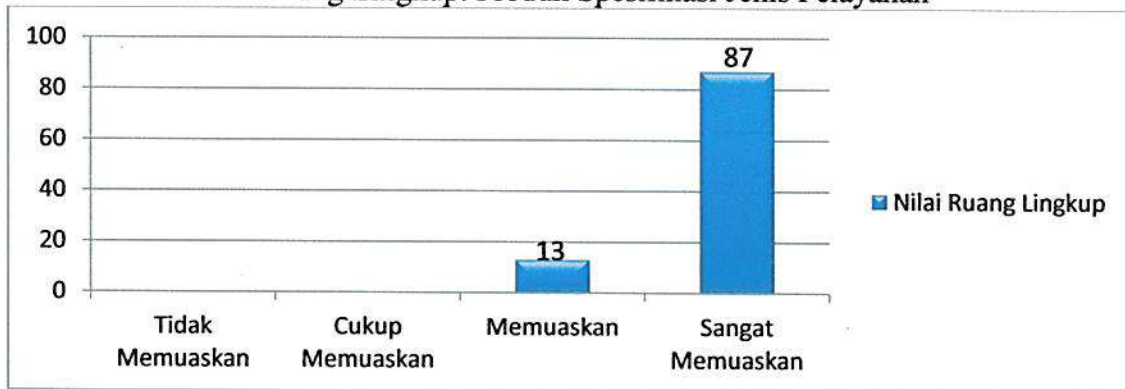
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	87	87%
2.	Memuaskan	3	13	13%
3.	Cukup Memuaskan	2	-	-
4.	Tidak Memuaskan	1	-	-
Jumlah			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Gambar 5
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,93 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “kompetensi pelaksana” berada pada kategori “Sangat Baik”.

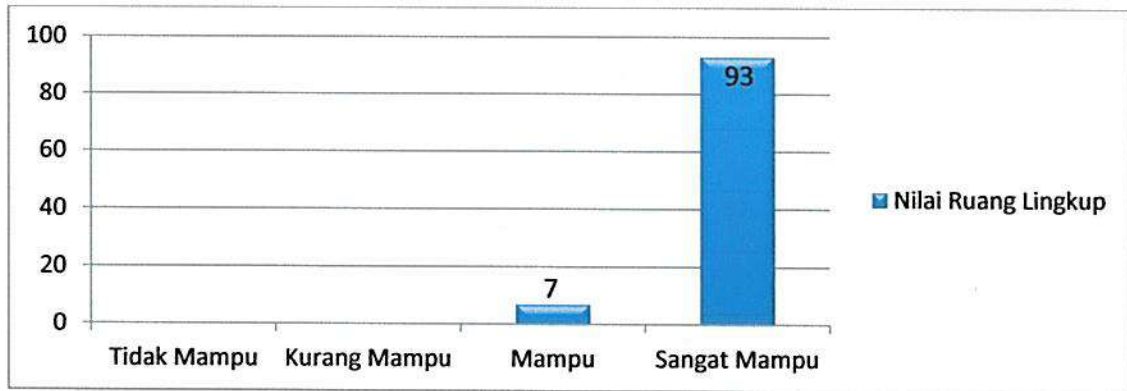
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	93	93%
2.	Mampu	3	7	7%
3.	Kurang Mampu	2	-	-
4.	Tidak Mampu	1	-	-
Jumlah			50	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Gambar 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana



G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis rata-rata skor sebesar 3,97 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “perilaku pelaksana” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

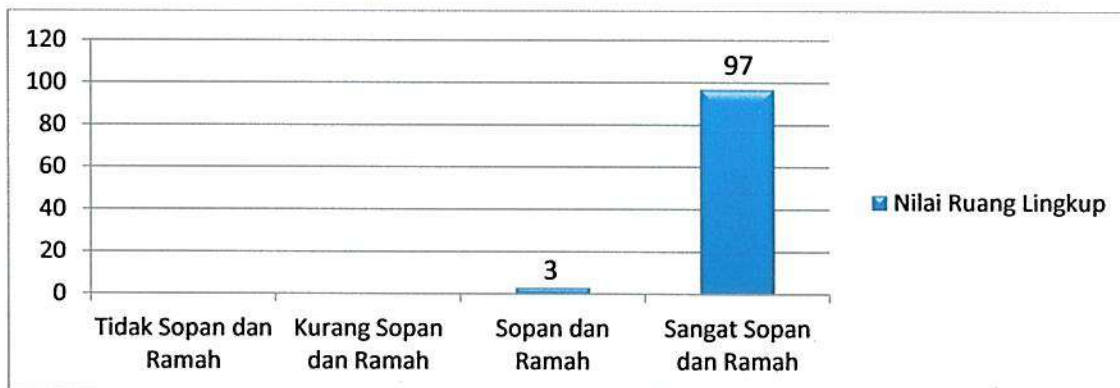
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Sopan dan Ramah	4	97	97%
2.	Sopan dan Ramah	3	3	3%
3.	Kurang Sopan dan Ramah	2	-	-
4.	Tidak Sopan dan Ramah	1	-	-
Jumlah			100	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Gambar 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana



H. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin, aplikasi) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,95 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “sarana dan prasarana” berada pada kategori “Sangat Baik”.

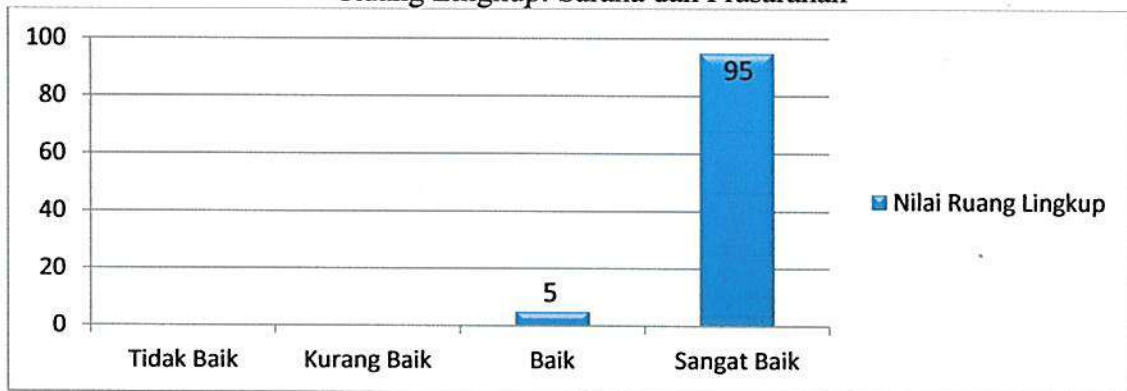
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	95	95%
2.	Baik	3	5	5%
3.	Kurang Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			50	100%

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Gambar 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Sarana dan Prasaranan



I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,96 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian, kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup “penanganan pengaduan, saran dan masukan” berada pada kategori “**Sangat Baik**”.

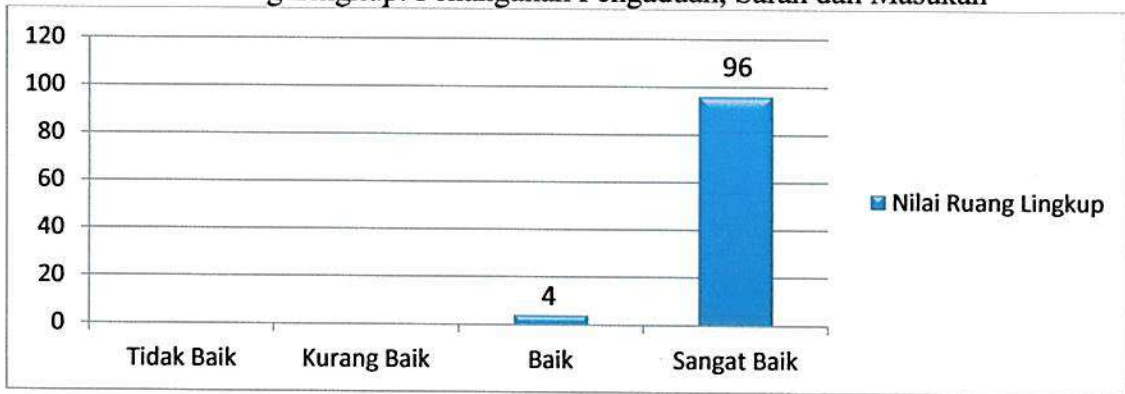
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	96	96%
2.	Baik	3	4	4%
3.	Cukup Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			50	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

Gambar 9
Kepuasan Masyarakat Pengguna PN Lubuklinggau
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau sebesar **97,75** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B berada pada kategori SANGAT BAIK.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B pada kategori SANGAT BAIK
8. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B pada kategori SANGAT BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B pada kategori SANGAT BAIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Perilaku Pelaksana”, disusul ruang lingkup “Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan” dan “Sarana dan Prasarana”. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat paling rendah berada pada ruang lingkup “Waktu Penyelesaian”, disusul ruang lingkup “Biaya/Tarif” dan “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B, hendaknya dapat meningkatkan pelayanannya semaksimal mungkin, serta menjaga konsistensi pelayanan yang sudah baik.

Adapun rekomendasi yang diberikan atas tiga indeks terendah pada ruang lingkup survei kepuasan masyarakat Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas 1B, adalah sebagai berikut:

1. Waktu Penyelesaian

Kategori waktu penyelesaian masuk dalam tiga nilai terendah tidak berarti proses penyelesaian dilakukan diluar prosedur yang ada, namun sudah sesuai dan kurang sosialisasi terhadap pengunjung, dengan demikian akan ditingkatkan pemberitahuan mengenai mekanisme pengelolaan setiap pelayanan sehingga waktu pelaksanaan dapat diterima oleh pengunjung, serta akan diberlakukan mekanisme *Reward* dan *Punishment* terhadap petugas dan memberikan kompensasi terhadap pengunjung.

2. Biaya/Tarif

Biaya/tarif terhadap pelayanan publik memang sedikit rentan, namun yang mengakibatkan Biaya/Tarif masuk dalam tiga nilai terendah dalam proses survei adalah tidak pahamnya pengunjung terhadap peraturan-peraturan yang mengatur hal tersebut sehingga pengunjung menganggap bahwa Biaya/Tarif tersebut tidak rasional, dengan demikian dalam upaya meningkatkan poin Biaya/Tarif dalam survei akan diperbanyak unsur-unsur pemberitahuan terhadap masyarakat akan hal tersebut.

3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Masih kurangnya pemahaman pengunjung terhadap jenis-jenis pelayanan yang ada pada Pengadilan Negeri Lubuklinggau membuat nilai survei menurun, maka dari itu sebagai rekomendasi kedepan akan diterapkan satu *icon* petugas bagian PTSP yang akan mengarahkan pengunjung kebagian-bagian jenis pelayanan yang disebut Duta PTSP. Serta diberitahukan ulang dan secara terjadwal pada akun sosial media Pengadilan Negeri Lubuklinggau.

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaan 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 16 Tahun 2014 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 Unit 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.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
70	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
72	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
77	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
78	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai / unsur	392	393	384	386	387	393	397	395	396	
NRR / Unsur	3,92	3,93	3,84	3,86	3,87	3,93	3,97	3,95	3,96	
NRR Tertimbang Unsur	0,435	0,436	0,426	0,428	0,430	0,436	0,441	0,438	0,440	3,91 *)
IKM UNIT PELAYANAN										97,75 **)

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-unsur Pelayanan
NRR = Nilai Rata-rata
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
**) = Jumlah NRR Tertimbang X 25
NRR per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur
Jumlah Responden = 100

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

No	Unsur Pertanyaan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,92
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,93
U3	Waktu Penyelesaian	3,84
U4	Biaya/Tarif	3,86
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,87
U6	Kompetensi Pelaksana	3,93
U7	Perilaku Pelaksana	3,97
U8	Sarana dan Prasarana	3,95
U9	Penanganan Pengduan, Saran dan Masukan	3,96
NILAI IKM		3,91