

LAPORAN

*Indeks Kepuasan Masyarakat
Periode November 2017*



PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI

JLN PANCASILA NO. 12 KOTA GUNUNGSITOLI

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS IB
Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014**



NOVEMBER 2017

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS IB Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014

Disahkan di GUNUNGSITOLI
November 2017

Top Management,

ttd

MERY DONNA TIUR PASARIBU, SH., MH
NIP. 19700123 199903 2 002

Sekretaris Tim Survei,

ttd

Trisman Zandroto

Ketua Tim Survei,

ttd

Kennedy P. Sitepu, SH., MH

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 Gunungsitoli Kelas IB mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 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 menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB, 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 Gunungsitoli Kelas IB dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Gunungsitoli, November 2017

Tim Survei

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 Gunungsitoli Kelas IB melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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 Gunungsitoli Kelas IB. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. Rencana Pelaksanaan Kerja

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB ini dilaksanakan pada Minggu kedua sampai ketiga bulan November Tahun 2017. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	6 November – 7 November
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	8 November – 16 November
3	Pengolahan Data	17 November - 20 November 2017
4	Penyusunan dan Pelaporan	21 November - 24 November 2017

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB, 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 16 Tahun 2014 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 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 mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODE SURVEI

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 Gunungsitoli Kelas IB, 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 IKM

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 pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB ditentukan sebagai berikut:

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi dan dianalisis dengan analisis statistik deskriptif. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut:

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	1,00 - 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	A	Sangat Baik

Tabel 1.
Kategorisasi Pelayanan

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara Nilai tertinggi – Nilai Terendah dibagi dengan jumlah jawaban yaitu:

$$\frac{4-1}{4} = 0,75$$

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 - 81,25	B	Baik
4	81,26 - 100	A	Sangat Baik

Tabel 2.
Kategorisasi Nilai Internal Konversi

Nilai interval di atas diperoleh dari :

1. Untuk skor minimum dalam presentase =

$$\frac{\text{Skor minimum}}{\text{Jenjang}} \times 100\% = \frac{1}{4} \times 100\% = 25\%$$

2. Untuk skor maksimum dalam presentase =

$$\frac{\text{Skor maksimum}}{\text{Jenjang}} \times 100\% = \frac{4}{4} \times 100\% = 100\%$$

3. Untuk Interval dalam presentase =

$$\text{Skor maksimum} - \text{Skor Minimum} = 100\% - 25\% = 75\%$$

4. Sehingga untuk jenjang interval dalam presentase =

$$\frac{\text{Interval}}{\text{Jenjang}} = \frac{75\%}{4} = 18,75\%$$

Jenjang

4

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja dan Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00– 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 100	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Tabel 3.

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi, Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan

1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
3. Nilai tertimbang diperoleh dengan cara seluruh jumlah bobot (1) dibagi dengan jumlah unsur (pertanyaan kuesioner) .
4. Sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan Angka 25.

Untuk mencari nilai rata-rata tertimbang perunsur diselesaikan dengan rumus :

$$\text{Nilai Rata-Rata Tertimbang Perunsur} = \frac{\text{Jumlah Total Nilai Rata-Rata Perunsur} \times \text{Bobot rata-Rata}}{\text{Nilai Tertimbang}}$$

Untuk mencari nilai IKM sendiri diselesaikan dengan cara :

$$\text{Nilai IKM} = \text{Total Nilai Rata-Rata Perunsur} \times \text{Nilai Dasar}$$

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Usia Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	64 orang	32%
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	101 orang	50,5%
3	40 Tahun s/d 50 Tahun	28 orang	14%
4	51 Tahun s/d 61Tahun	7 orang	3,5%
Jumlah		200 orang	100%

Tabel 4.

Responden Menurut Klasifikasi Umur

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berusia 29 (dua puluh sembilan) tahun sampai dengan 39 (tiga puluh sembilan) tahun dengan jumlah 101 (seratus satu) orang dengan persentase 50,5 % (lima puluh koma lima persen).

B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	Laki - Laki	141 orang	70,5 %
2	Perempuan	59 orang	29,5 %
Jumlah		200 orang	100 %

Tabel 5.

Responden Menurut Klasifikasi Jenis Kelamin

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 141 (seratus empat puluh satu) orang dengan persentase 70,5 % (tujuh puluh koma lima persen).

C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Sekolah	3 orang	1,5 %
2	SD	6 orang	3 %
3	SMP/ SLTP	9 orang	4,5 %
4	SLTA Sederajat	88 orang	44 %
5	Diploma	7 orang	3,5 %
6	Sarjana	80 orang	40 %
7	Pasca Sarjana	12 orang	6 %
Jumlah		200 orang	100%

Tabel 6.

Responden Menurut Klasifikasi Pendidikan

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah SLTA Sederajat yang berjumlah 88 (delapan puluh delapan) orang dengan persentase 44 % (empat puluh empat persen).

D. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	Jaksa	10 orang	5 %
2	Advokat	23 orang	11,5 %
3	PNS	24 orang	12 %
4	TNI / POLRI	23 orang	11,5 %
5	Pegawai Swasta/ BUMD (Bank) / BUMN	18 orang	9 %
6	Wiraswasta	44 orang	22 %
7	Petani / Nelayan	21 orang	10,5 %
8	Pedagang	1 orang	0,5 %
9	Mahasiswa/Pelajar	16 orang	8 %
10	Ibu rumah tangga	3 orang	1,5 %
11	Lainnya	17 orang	8,5 %
Jumlah		200 orang	100%

Tabel 7.

Responden Menurut Klasifikasi Pekerjaan

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Wiraswasta yang berjumlah 44 (empat puluh empat) orang dengan persentase 22 % (dua puluh dua persen), diikuti dengan Responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan jumlah 24 (dua puluh empat) orang atau 12 % (dua belas persen), kemudian Advokat dan TNI/POLRI yang memiliki jumlah yang sama yakni 23 (dua puluh tiga) orang atau sebesar 11,5 % (sebelas koma lima persen).

Berdasarkan data profil responden yang dipilih untuk mengisi kuisioner, sebanyak 50,5 % (lima puluh koma lima persen) berusia antara 29 hingga 39 tahun. Pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 29 hingga 39 tahun adalah sudah cukup mapan tingkat emosi maupun pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi kuisioner dapat dikatakan akan obyektif. Ditinjau dari tingkat pendidikan, mayoritas responden yakni sebanyak 44% (empat puluh empat persen) berpendidikan SLTA Sederajat, walaupun sebaran tingkat pendidikan responden cukup merata, mulai dari tidak sekolah hingga Pascasarjana. Terhadap responden yang tidak sekolah tim pengumpul data membacakan kuisioner untuk memudahkan responden menjawabnya. Namun pada survey periode ini jumlah responden yang tingkat pendidikannya sarjana dan pascasarjana meningkat dari survei periode sebelumnya, hal ini menunjukkan kualitas pengunjung semakin meningkat. Tingkat pendidikan responden juga mempengaruhi dalam penilaian yang diberikan, walaupun tidak terlalu signifikan. Dilihat dari pekerjaan responden, sebagian besar bekerja sebagai Wiraswasta dan PNS dan pada urutan ketiga adalah Advokat dan TNI/POLRI, artinya responden dalam kategori ini adalah orang-orang yang mengerti dan memahami objek yang akan ditanyakan dan memberikan penilaian yang seobyektif mungkin.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sebanyak 200 angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B sebesar **79,25%** (tujuh puluh sembilan koma dua puluh lima persen) berada pada kategori "**BAIK**" (pada interval 62.51 s/d 81.25). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B yang telah ditetapkan sebesar **79 % (tujuh puluh sembilan persen)** Hasil tersebut berada tepat sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 8.
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,27	Sangat Baik	4
2.	Prosedur	3,28	Sangat Baik	3
3.	Waktu Pelayanan	2,97	Baik	9
4.	Biaya/Tarif	3,08	Baik	8
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16	Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,17	Baik	6
7.	Perilaku Pelaksana	3,37	Sangat Baik	1
8.	Maklumat Pelayanan	3,26	Sangat Baik	5
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,29	Sangat Baik	2

Pengolahan Data diperoleh dengan terlebih dahulu mencari bobot rata-rata nilai tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Rata-Rata Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = \mathbf{0,111}$$

Kemudian untuk memperoleh nilai IKM maka harus dicari Nilai Rata-Rata Tertimbang Perunsur dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata Tertimbang Perunsur} = \frac{\text{Jumlah Total Nilai Rata-Rata Perunsur X Bobot}}{\text{rata-Rata Nilai Tertimbang}} = \mathbf{0,3}$$

Dengan penjabaran sebagai berikut :

Tabel 9.

Jumlah Nilai, Nilai Rata-Rata (NRR) Perunsur dan Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Perunsur Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B

Unsur Pelayanan	Nilai Opsi Pilihan Responden				Jumlah Nilai (A+B+C+D)	NRR per-unsur (Jumlah Nilai/jumlah responden)	NRR Tertimbang perunsur (Jumlah Total NRR per-unsur X Bobot Rata-Rata Nilai)
	A	B	C	D			
U1	280	345	28	1	654	3.27	0.3
U2	292	333	30	1	656	3.28	0.3
U3	180	342	62	10	594	2.97	0.3
U4	200	363	48	5	616	3.08	0.3
U5	244	336	52	1	633	3.165	0.3
U6	5	20	393	216	634	3.17	0.3
U7	372	270	32	1	675	3.375	0.3
U8	332	267	52	2	653	3.265	0.3
U9	332	282	44	1	659	3.295	0.3

Setelah nilai rata-rata tertimbang perunsur, maka harus diperoleh nilai dasar. Untuk memudahkan memperoleh nilai IKM antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan Nilai Dasar 25 (dua puluh lima).

Nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total Nilai Rata-Rata Perunsur} \times \text{Nilai Dasar}}{\text{Dasar}} = \frac{3,17 \times 25}{25} = \mathbf{79,25}$$

Untuk mengetahui nilai dari setiap unsur pelayanan maka dijabarkan sebagai berikut :

A. Persyaratan

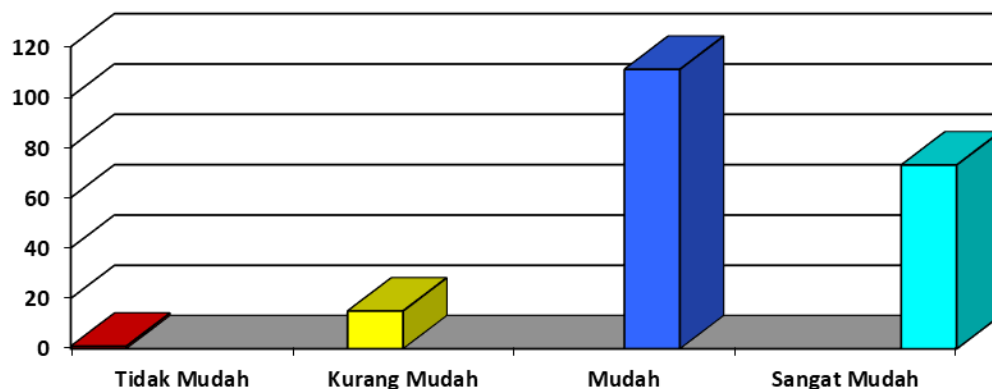
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,27 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "sangat baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna 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 10
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	70	35 %
2.	Mudah	3	115	57,5 %
3.	Kurang Mudah	2	14	7 %
4.	Tidak Mudah	1	1	0.5 %
		Jumlah	200	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 1.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B
Ruang Lingkup: Persyaratan



Gambar 2.
Brosur Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B

Hasil olah data mengenai unsur persyaratan menunjukkan hasil skor rata-rata 3,27 atau “sangat baik”. Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B telah menunjukkan transparansinya sebagai Lembaga Negara yang akuntabel, salah satunya yakni dengan menyediakan brosur yang memuat persyaratan yang disediakan di meja Pelayanan Terpadu Pengadilan. Brosur ini dapat diambil untuk diketahui oleh masyarakat secara gratis.

B Prosedur

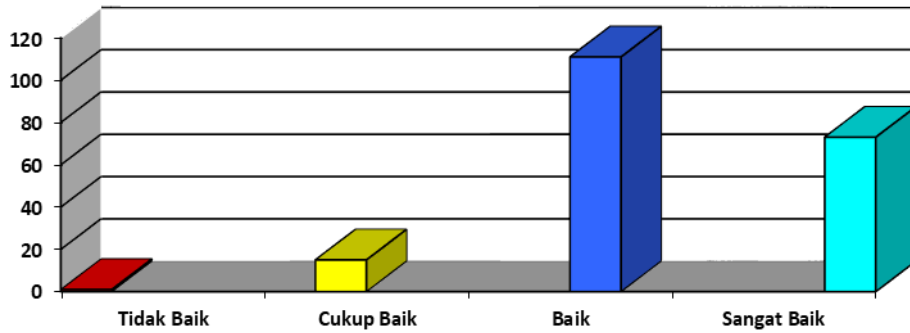
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,28** berada pada interval skor **3,26-4,00 kategori “sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang 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 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	73	36,5 %
2.	Baik	3	111	55,5 %
3.	Cukup Baik	2	15	7,5 %
4.	Tidak Baik	1	1	0,5 %
		Jumlah	200	100 %

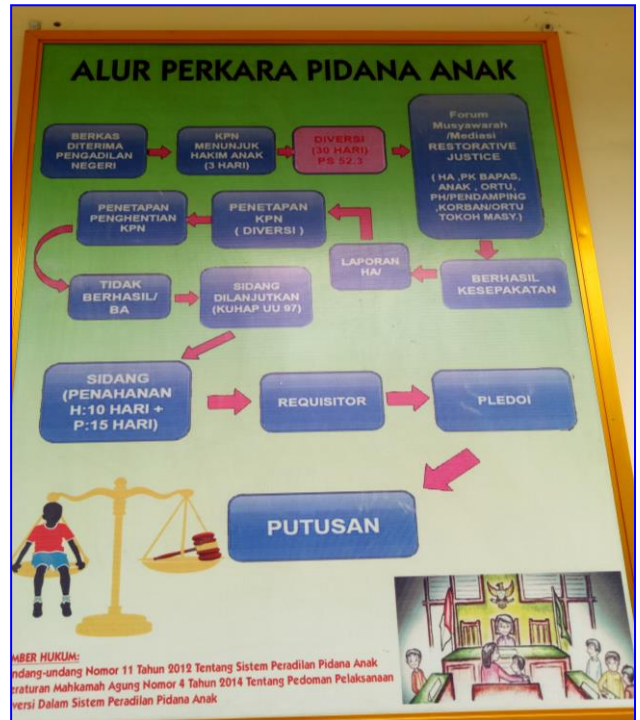
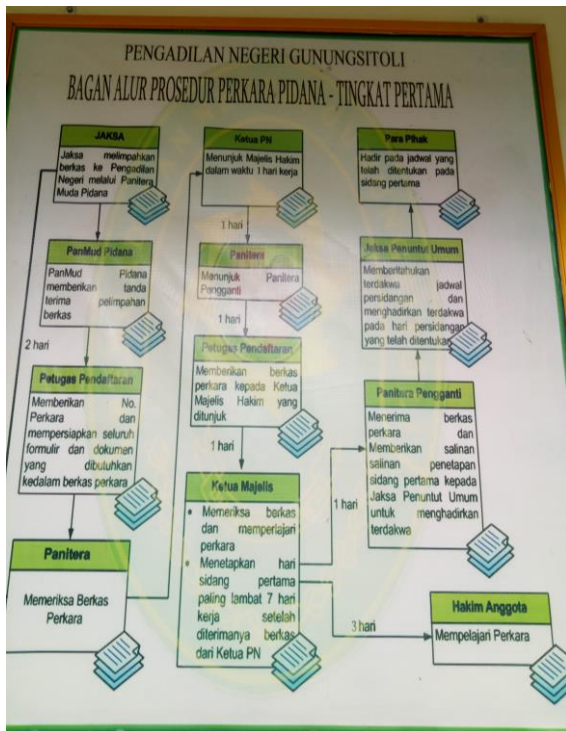
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

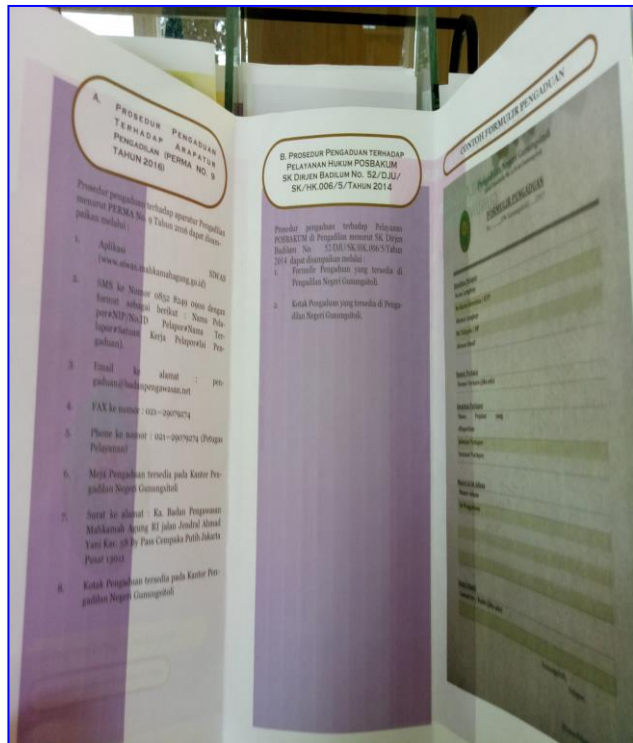
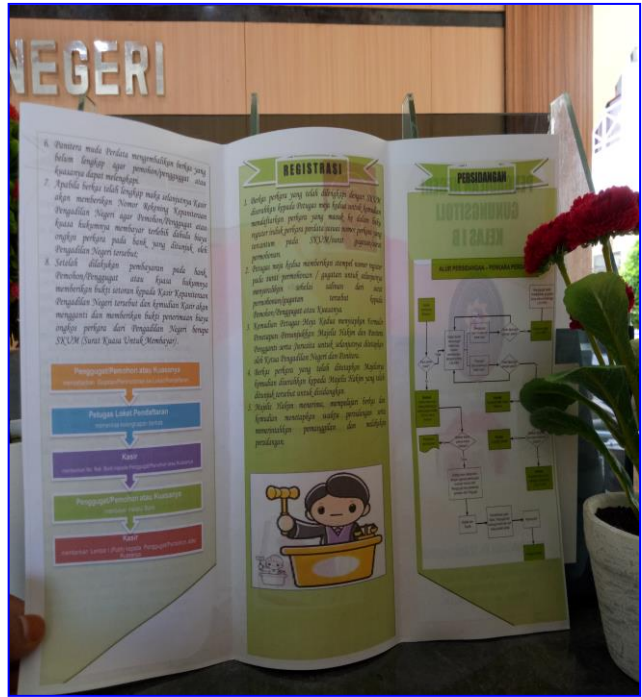
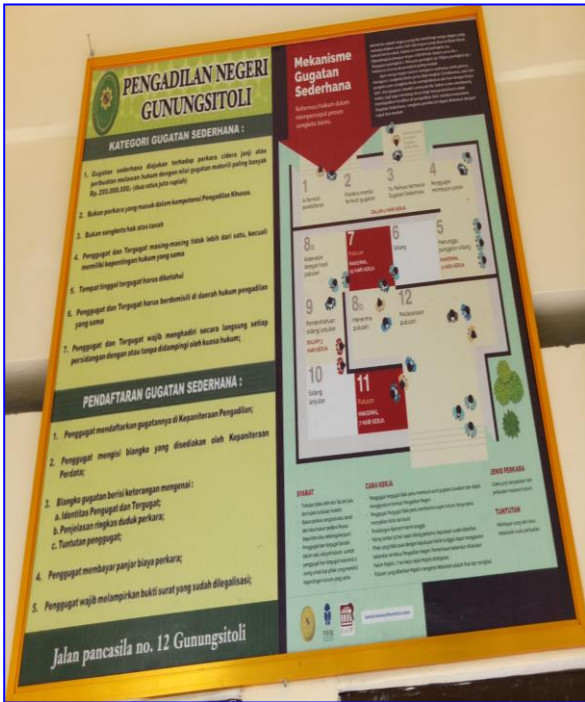


Jawaban Responden

Gambar 3.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B
Ruang Lingkup: Prosedur





Gambar 4. Papan Informasi yang Menunjukkan Prosedur Perkara & Pengaduan

Bahwa setiap masyarakat yang berkepentingan baik itu pencari keadilan maupun *stakeholders* seperti kejaksaan dan kepolisian diberi kemudahan informasi dengan menyediakan papan-papan informasi mengenai prosedur dan pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli, seperti : Bagan Alur Prosedur Perkara Tingkat Pertama, Bagan Alur Perkara Pidana Anak, Alur Penanganan Pengaduan sesuai Perma Nomor 9 Tahun 2016, Prosedur Penanganan Gugatan Sederhana.

C Waktu Pelayanan

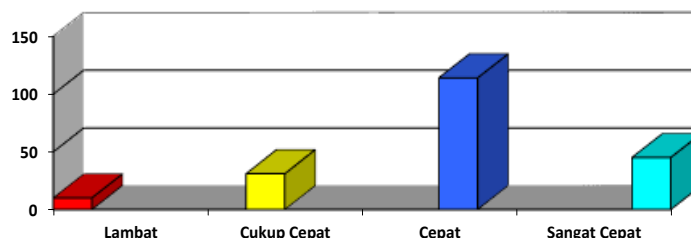
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **2.97** berada pada interval skor **2.51 s/d 3.25** kategori "**baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori **baik**.

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

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna Negeri Gunungsitoli Kelas IB
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	45	22,5 %
2.	Cepat	3	114	57 %
3.	Cukup Cepat	2	31	15,5 %
4.	Lambat	1	10	5 %
		Jumlah	200	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 5.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan



Gambar 6.

Monitor Jadwal Sidang PN Gunungsitoli

Salah satu item dari waktu pelayanan di Pengadilan yaitu tampilan jadwal sidang. Pengadilan Negeri Gunungsitoli selalu menampilkan jadwal sidang setiap harinya pada monitor televisi yang cukup besar dan terletak di area meja pelayanan terpadu PN Gunungsitoli sehingga memudahkan masyarakat untuk melihatnya. Khusus mengenai waktu pelayanan, masyarakat memberi survei yang masuk pada kategori baik.

Beberapa keluhan dari masyarakat mengenai waktu pelayanan di PN Gunungsitoli adalah pelaksanaan sidang yang tidak tepat waktu. Hal ini disebabkan karena masih belum terkoordinasi dengan baik antara pihak kejaksaan dan kepolisian dalam pelaksanaan sidang yang tepat waktu. Pada survei periode sebelumnya waktu pelayanan juga merupakan salah

satu unsur yang memiliki nilai terendah dibanding unsur lainnya. Mengenai hal ini juga telah diadakan rapat koordinasi antara Ketua PN Gunungsitoli dengan Kepala Kejaksaan Negeri Gunungsitoli serta Kepala Polisi Resort Kota Gunungsitoli, namun tampaknya masih belum mengalami perubahan yang signifikan yang dapat meningkatkan penilaian masyarakat.

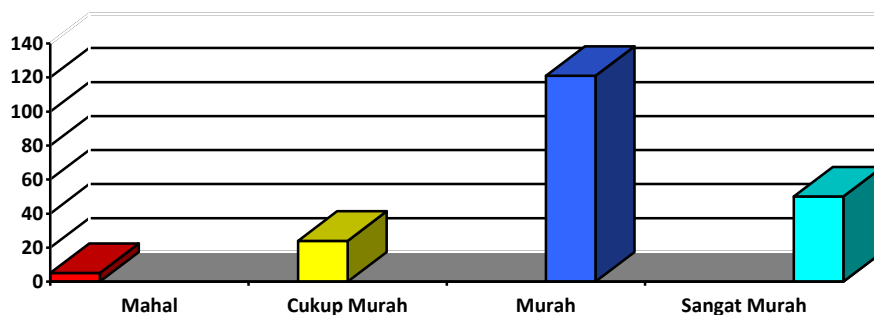
D. Biaya/Tarif

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 **3,08** berada pada interval skor **2,51 s/d 3,25** kategori **"baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori **baik**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Murah	4	50	25 %
2.	Murah	3	121	60,5 %
3.	Cukup Murah	2	24	12 %
4.	Mahal	1	5	2,5 %
		Jumlah	200	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 7.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

The image shows two large informational posters mounted on a wall. The posters are titled "BIAYA PERKARA PERDATA" (Civil Case Fees) and are issued by the District Court of Gunungsitoli. They list various types of civil cases and their corresponding fees. The posters are organized into several sections, including "Biaya Perkara Perdata", "Biaya Perkara Perdata", "Biaya Perkara Perdata", and "Biaya Perkara Perdata". The fees are listed in Indonesian Rupiah (Rp.).

Gambar 8.
Papan Informasi mengenai Biaya Perkara di PN Gunungsitoli

Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah berupaya optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan, termasuk mengenai biaya atau tarif yang dikenakan kepada setiap pihak yang akan berperkara di PN Gunungsitoli, khususnya perkara perdata. Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah mengadakan rapat bersama dengan Ketua Pengadilan Agama Gunungsitoli untuk menetapkan SK Bersama tentang "Biaya Perkara Perdata" di kepulauan Nias yang merupakan wilayah hukum Pengadilan Negeri dan Pengadilan Agama di Gunungsitoli. Penetapan Biaya Perkara ini juga ditetapkan berdasarkan radius wilayah tersebut ke PN Gunungsitoli.

Mengenai unsur ini, masyarakat telah menilai Pengadilan Negeri Gunungsitoli masuk dalam kategori baik, yang berarti mayoritas masyarakat menilai untuk biaya berperkara di PN Gunungsitoli murah, walaupun demikian masih ada yang menilai biaya perkara di PN Gunungsitoli mahal. Hal ini tidak diketahui pasti apa alasan responden tersebut menjawab biaya perkara di PN Gunungsitoli mahal, sehingga sulit bagi PN Gunungsitoli untuk mereview sebab tersebut.

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

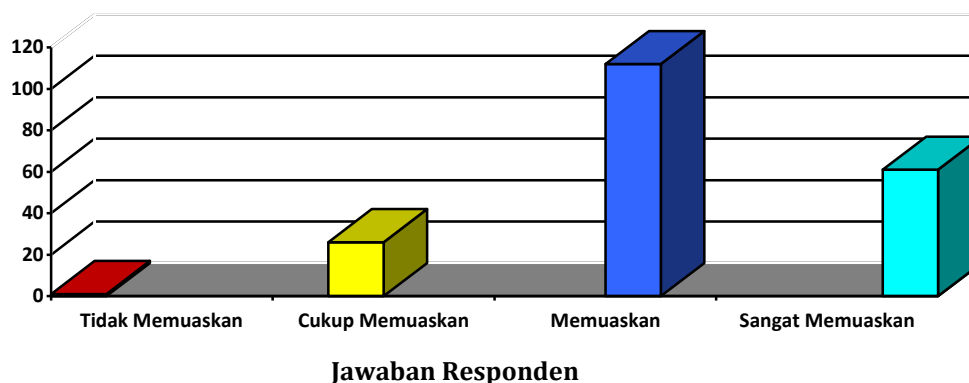
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,16** berada pada interval skor **2,51 s/d 3,25** kategori "**baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 14
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	61	30,5 %
2.	Memuaskan	3	112	56 %
3.	Cukup Memuaskan	2	26	13 %
4.	Tidak Memuaskan	1	1	0,5 %
		Jumlah	200	100 %

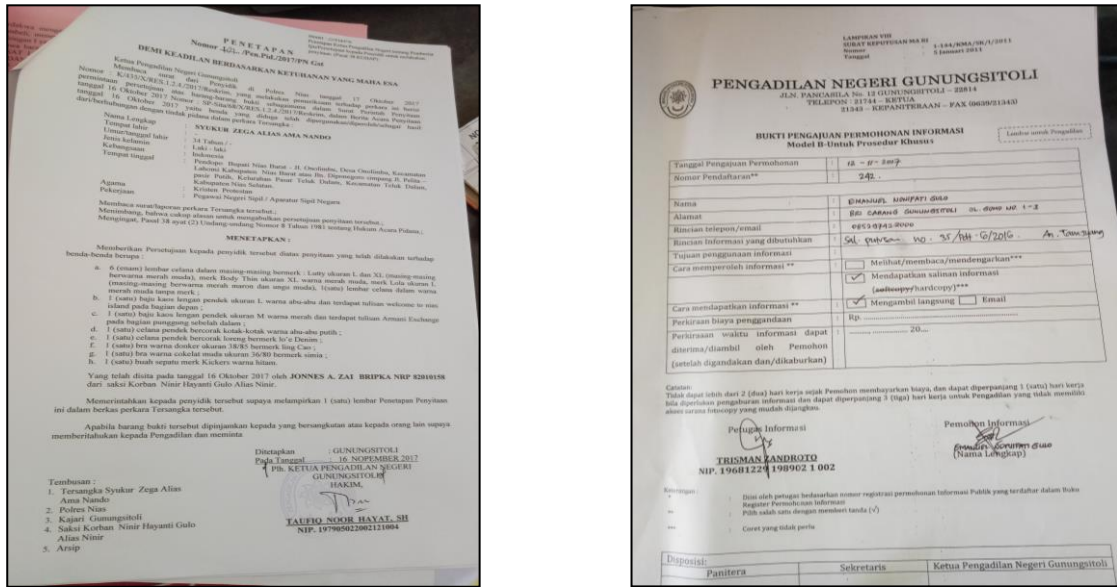
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 9.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B
Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 10.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Penetapan Penyitaan dan Permohonan Informasi berupa salinan putusan.

F Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3.17** berada pada interval skor **2,51 s/d 3,25** kategori **“baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **baik**.

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

Tabel 15
Keputusan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mampu	4	54	27 %
2.	Mampu	3	131	65,5 %
3.	Kurang Mampu	2	10	5 %
4.	Tidak Mampu	1	5	2,5 %
	Jumlah		200	100 %

terakhir sarjana. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana di Pengadilan Negeri Gunungsitoli memiliki kualitas pendidikan yang baik untuk memberikan pelayanan yang prima kepada setiap pencari keadilan ataupun stakeholders Pengadilan seperti Kejaksaan dan Kepolisian.

G. Perilaku Pelaksana

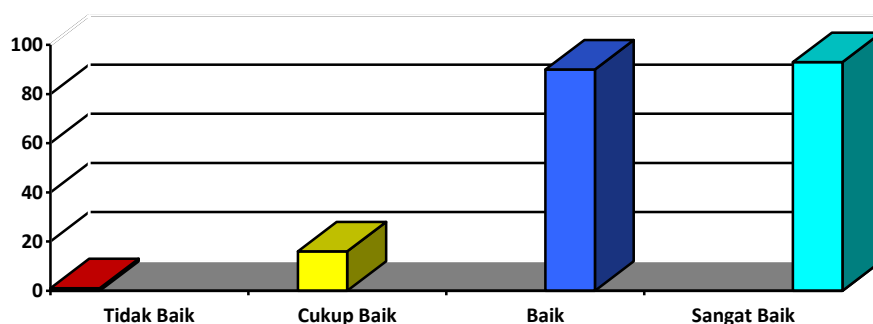
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,37** berada pada interval skor **3,26 s/d 4,00** kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **sangat baik**.

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

Tabel 16
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	93	46,5 %
2.	Baik	3	90	45 %
3.	Cukup Baik	2	16	8 %
4.	Tidak Baik	1	1	0.5 %
		Jumlah	200	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 13.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana



Gambar 14.
Poster Role Model dan Poster 3S 5R PN Gunungsitoli

Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah mensosialisasikan kepada seluruh aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli untuk selalu membudayakan 3S dan 5R dalam bekerja. 3S sendiri merupakan akronim dari Senyum, Salam dan Sapa. Sedangkan 5R akronim dari Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin. Budaya 3S dan 5R ini sendiri telah tercermin dalam setiap pribadi aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap masyarakat.

Pengadilan Negeri Gunungsitoli juga telah menetapkan role model atau pegawai teladan yang dipilih setiap enam bulan sekali dalam setahun. Pemilihan role model ini dipilih berdasarkan penilaian dari Tim Pemilihan Role Model PN Gunungsitoli. Pemilihan role model ini bertujuan untuk memotivasi setiap pegawai dalam bekerja, karena Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli memberikan reward atau hadiah kepada setiap pegawai yang terpilih.

H. Maklumat Pelayanan

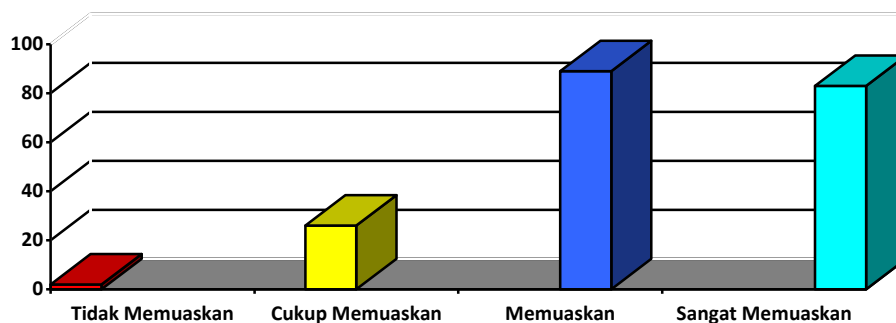
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,26** berada pada interval skor **3,26 s/d 4,00** kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori **sangat baik**.

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

Tabel 17
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	83	41,5 %
2.	Memuaskan	3	89	44,5 %
3.	Cukup Memuaskan	2	26	13 %
4.	Tidak Memuaskan	1	2	1 %
		Jumlah	200	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 15.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan



Gambar 16.
Maklumat Pelayanan dan Komitmen Bersama PN Gunungsitoli

Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah membuat Maklumat Pelayanan yang ditandatangani oleh Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Demikian juga dengan Komitmen Bersama yang telah ditandatangani oleh Ketua PN Gunungsitoli, Pejabat Struktural, Pejabat Fungsional dan Pegawai. Maklumat Pelayanan dan Komitmen Bersama ini merupakan janji tertulis atau pernyataan kesanggupan seluruh aparatur Pengadilan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa penilaian masyarakat terhadap Maklumat Pelayanan di PN Gunungsitoli sangat baik, ini menandakan bahwa setiap aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah berupaya untuk menepati janji pelayanan yang telah disepakati bersama.

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

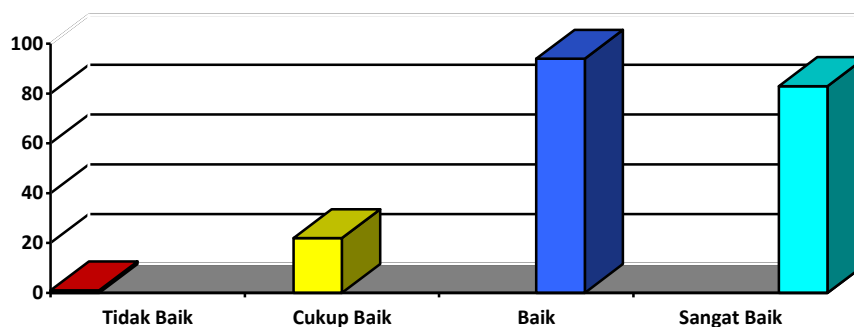
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,29** berada pada interval skor **3,26 s/d 4,00** kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, 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 18
Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	83	41,5 %
2.	Baik	3	94	48,5 %
3.	Cukup Baik	2	22	11 %
4.	Tidak Baik	1	1	0,5 %
		Jumlah	200	100 %

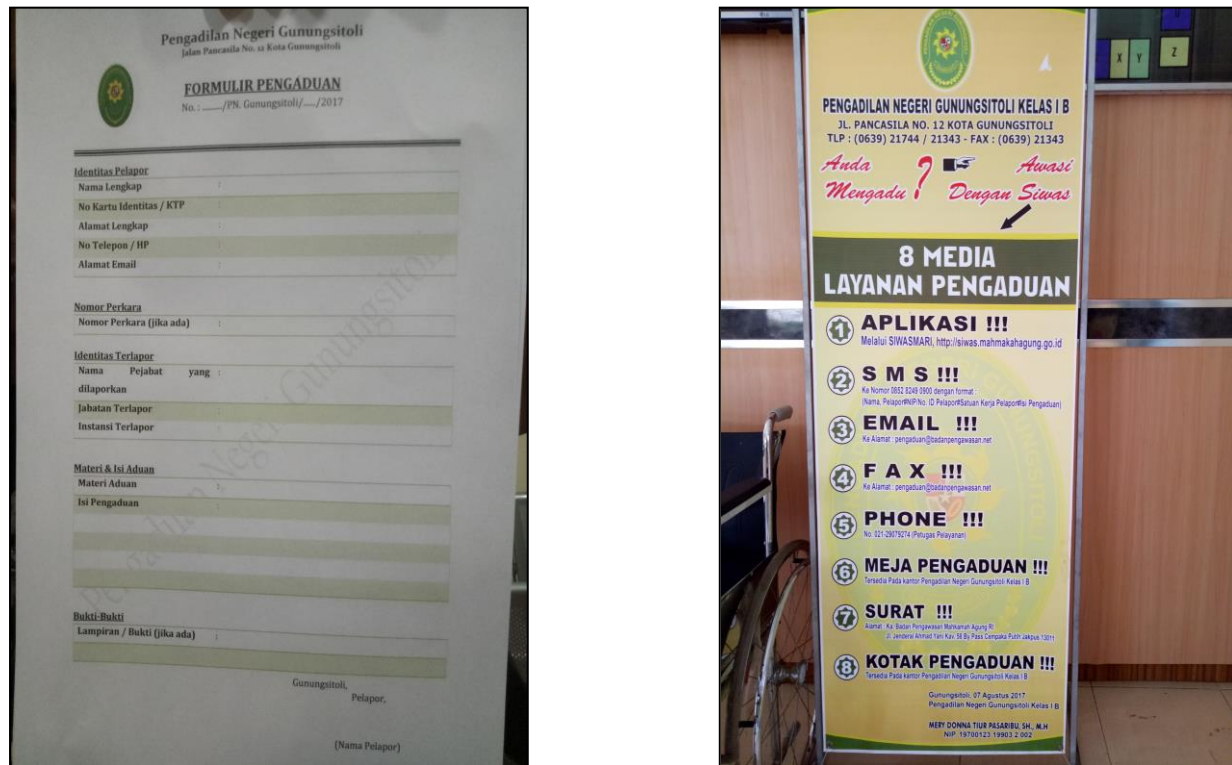
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



Jawaban Responden

Gambar 17.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Gambar 18.
Formulir Pengaduan dan Banner Media Layanan Pengaduan PN Gunungsitoli

Hasil survei pada periode ini menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam hal penanganan pengaduan dan saran dalam kategori sangat baik. Hal ini sejalan dengan keadaan yang sebenarnya, bahwa PN Gunungsitoli sangat terbuka terhadap siapa saja yang berkeinginan untuk melaporkan atau membuat pengaduan di PN Gunungsitoli. PN Gunungsitoli telah menyediakan kotak pengaduan dan saran serta meja pengaduan yang terletak dimeja pelayanan terpadu dengan seorang petugas yang siap untuk melayani setiap masyarakat yang ingin melaporkan aparaturnya maupun pihak POSBAKUM PN Gunungsitoli.

J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebar. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Mohon untuk lebih ditingkatkan lagi pelayanan.
2. Mohon untuk dijelaskan kepada setiap pengunjung yang mengurus detail prosedur yang ditempuh dalam mengurus sesuatu.
3. Agar fasilitas-fasilitas publik ditambah.
4. Agar bisa dipertahankan pelayanan meja pelayanan terpadu.
5. Agar ruang/sel tahanan diperbesar dan dibuat tempat bertamu para keluarga terdakwa agar keamanan lebih terjamin.
6. Mohon makanan tahanan dapat dianggarkan kembali agar tidak tertunda pelaksanaan sidang.
7. Agar ditambahkan taman pengadilan.
8. Agar pelayanan di PN Gunungsitoli ditingkatkan.
9. Mohon pelaksanaan sidang lebih tepat lagi, agar pelaksanaan sidang tidak sampai larut malam hari.
10. Agar Panitera Pengganti lebih proaktif dalam mempersiapkan persidangan, dengan memanggil majelis hakim yang bersidang.
11. Agar jadwal sidang pidana dan perdata dipisahkan.
12. Agar dapat dipertahankan kebersihan lingkungan PN Gunungsitoli.
13. Mohon agar personil hakim ditambah lagi, sehingga ruang sidang yang tersedia dapat berfungsi dan penanganan perkara dapat dilaksanakan dengan proporsional antara banyaknya perkara dengan Hakim yang ada.
14. Mohon tempat parkir dapat diatur lebih rapi lagi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B sebesar **67,5** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B, berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Prosedur, Persyaratan, Maklumat Pelayanan, Kompetensi Pelaksana kemudian disusul Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, , Biaya/Tarif, dan Waktu Pelayanan.

B. Saran

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Persyaratan** dan **Produk Spesifik Jenis Pelayanan**. Berdasarkan hasil survei ini, keempat ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik. **Kompetensi Pelaksana** juga perlu ditingkatkan.

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

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
 - Penyelesaian perkara tepat waktu
 - Tepati jadwal / materi persidangan
 - Menunjukkan wibawa dan citra sebagai hakim
 - Pelaksanaan sidang Perdata dan Pidana dapat dipisahkan
 - Tertib dalam penginputan jadwal sidang pada SIPP.
2. Untuk Bagian Umum dan Keuangan :
 - Melengkapi fasilitas-fasilitas dikantor, baik itu fasilitas pendukung para aparaturnya Pengadilan dalam bekerja maupun fasilitas publik
 - Sediakan parkir yang luas dan petugas parkir.
3. Untuk bagian IT :
 - Website segera di upgrade dan dilengkapi dengan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
4. Untuk Bagian Perdata :
 - Perintah untuk pemanggilan sidang waktunya terlalu mepet.
5. Untuk Bagian Hukum :
 - Perbaiki layanan pengaduan, sarana dan masukan.
6. Untuk bagian Pidana :
 - Update putusan segera dipercepat.
 - Petugas harus lebih ramah.
 - Pengawasan untuk terdakwa agar lebih diperketat.

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.

LAMPIRAN

Nomor Kuesioner : (diisi oleh Petugas)
 Tanggal :

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi/Perusahaan :
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir : 1. Tidak Sekolah 5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
 2. SD 6. Sarjana (S1)
 3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
 4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. JAKSA 6. Wiraswasta/Usahawan
 2. ADVOKAT 7. Petani/Pekebun/Nelayan
 3. PNS 8. Pedagang
 4. TNI/POLRI 9. Pelajar/Mahasiswa
 5. Pegawai Swasta / BUMN 10. Lainnya:

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di PN Gunungsitoli?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	Prosedur	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di PN Gunungsitoli?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di PN Gunungsitoli.	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara, biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di PN Gunungsitoli?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di PN Gunungsitoli menurut Bapak/Ibu/Saudara?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara, kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para Pegawai/Petugas di PN Gunungsitoli?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap Pegawai/Petugas di PN Gunungsitoli dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	Maklumat Pelayanan	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di PN Gunungsitoli dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di PN Gunungsitoli?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

.....

Gunungsitoli, November 2017

- Bapak/Ibu
 , dan
 diperguna
 kan untuk
 penting
 an ilmiah.
2. Cara
 Pengisian
 Kuesioner
 Bapak/Ibu
 cukup
 memberi
 satu tanda
 silang (X)
 pada
 pilihan
 jawaban
 yang
 tersedia
 sesuai
 dengan
 pendapat
 Bapak/Ibu
 .

PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

NOMOR : N2.U12/ KTD /Kp.04.10/XII/2017

T E N T A N G

PEMBENTUKAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA
PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

KETUA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

- Menimbang:
1. Bahwa untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B dipandang perlu untuk melakukan survey .
 2. Bahwa dalam rangka pelaksanaan akreditasi penjamin mutu peradilan umum serta mendukung reformasi birokrasi Direktorat Jenderal Badan Peradilan Unum Mahkamah Agung RI meminta kepada seluruh Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri di Indonesia untuk melaksanakan survey indeks kepuasan masyarakat pengguna Pengadilan.

Mengingat:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang

Penyelenggaraan Pernerintah,

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik;
3. Peraturan Pernerintah No. 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 ,
- 4, Peraturan Komisi Informasi No. 1 tahun 2010 tentang Pelaksanaan UndangUndang RI No. 25 tahun 2009 ;
5. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung RI NO. 215/KMA/SK/XII/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pedoman Perilaku Hakim ,
6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI No. 122/KMA/SKNII/2013 tentang Kode etik dan pedoman perilaku Panitera dan Jurusita.
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI No. 076/KMA/SK/V/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan penanganan pengaduan di Lingkungan

Lembaga Peradilan.

8. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI bidang non yudisial No. 01/WKMA-NY/SK/I/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung RI .
9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No .16 tahun 2014 tentang Pedoman survey kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan:

- Kesatu : Menunjuk yang namanya tersebut pada lajur 2 (dua) dalam lampiran surat keputusan ini, sebagai tim survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli.
- Kedua : kepada yang ditunjuk sebagai tim survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam lampiran surat keputusan ini agar melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab .
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Petikan penetapan ini diberikan kepada yang bersangkutan lberkepentingan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh rasa tanggungjawab.



Daftar Lampiran Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri
Gunungsitoli Nomor : .1J12/ / KP.04.IO/XI/2017 Tanggal
: 01 November 2017.

TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DAI-AM TIM
1	Kennedy P. Sitepu, SH, MH	Ketua	Ketua
2	Agung Cory ED. Laia, SH, MH	Hakim	Wakil
3	Trisman Zandroto	Panitera Muda Hukum	Sekretaris
4	Arifmen Kristian Lase, SH	Panitera Pengganti	Anggota
5	Soraya Rizna Afrijal, SH	Staf Kepaniteraan Muda Hukum	Anggota

Ditetapkan di : Gunungsitoli
 Pada tanggal : 01 November 2017
 Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B; ✓

MERY DONNA T. PASARIBU, SH.MH
 NIP. 197001231999032002

LAMPIRAN 3

DOKUMENTASI PELAKSANAAN

SURVEI

