



PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS IB



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE : OKTOBER 2020 S.D APRIL 2021



WWW.PN-GUNUNGSITOLI.GO.ID



PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI

JLN. PANCASILA No. 12 GUNUNGSITOLI – 22814

TELEPON : (0639) 21744 –FAX (0639) 21343

Website : www.pn-gunungsitoli.go.id

Email : info@pn-gunungsitoli.go.id

Gunungsitoli, Mei 2021

Nomor : **W2.U12/___/HK.01.10/V/2021**
Lampiran : 1 (satu) set
Perihal : **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Periode Oktober 2020 s/d April 2021**

Kepada Yth. :

Bapak Direktur Jenderal Badan

Peradilan Umum

di -

Gedung Sekretariat Mahkamah Agung RI
Lantai 3, 4 dan 5.

Jalan Jend. Ahmad Yani Kav. 58 Bypass,

Cempaka Putih Timur Jakarta Pusat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara rutin per-enam bulan sekali di Pengadilan Negeri Gunungsitoli, dengan ini kami mengirimkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Oktober 2020 s/d April 2021 (data terlampir).

Demikian data ini kami kirimkan dan atas perhatian Bapak diucapkan terimakasih.

**WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI
GUNUNGSITOLI KELAS I B**


AGUS KOMARUDIN, S.H.
NIP. 196808291996031003

Tembusan:

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Jakarta
2. Pengadilan Tinggi Sumatera Utara di Medan;
3. Arsip (Kepaniteraan Muda Hukum Pengadilan Negeri Gunungsitoli)

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN
DI PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B
(Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017)**



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B (Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017)

Disahkan di Gunungsitoli
Mei 2021

Top Management,



AGUS KOMARUDIN, S.H.
NIP. 196808291996031003

Sekretaris Tim Survei,

Ketua Tim Survei,

Trisman Zandroto
NIP. 19681229 198903 1 002

Achmadsyah Ade Muri, S.H., M.H.
NIP. 19790512 200704 1 001

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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran 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, April 2021

Tim Survei

DAFTAR ISI

		Halaman
Lembar Pengesahan		ii
Kata Pengantar		iii
Daftar Isi		iv
Bab I	Pendahuluan	1
	A. Latar Belakang	1
	B. Tujuan	2
	C. Sasaran	2
	D. Prinsip.....	2
	E. Pelaksanaan Kerja.....	3
	F. Tahapan Pelaksanaan	3
	G. Target Capaian Survey.....	4
Bab II	Metode Survei	5
	A. Periode Survei	5
	B. Metode Survei.....	5
	C. Teknik Survei	5
	D. Variabel Pengukuran SKM	5
	E. Teknik Analisis Data.....	7
Bab III	Profil Responden	11
	A. Usia Responden.....	11
	B. Jenis Kelamin Responden.....	11
	C. Pendidikan Terakhir Responden.....	12
	D. Pekerjaan Utama Responden.....	12
Bab IV	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan	14
	A. Persyaratan.....	16
	B. Sistem Mekanisme dan Prosedur	18
	C. Waktu Pelayanan.....	20
	D. Biaya/Tarif.....	22
	E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	25
	F. Kompetensi Pelaksana	26
	G. Perilaku Pelaksana.....	28

	H. Sarana dan Prasarana	30
	I. Penanganan Pengaduan	32
Bab V	A. Kesimpulan.....	35
	B. Saran	35
	Lampiran	37

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 Gunungsitoli Kelas IB 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

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB.

C. Sasaran

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.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B.

D. Prinsip

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip, sebagai berikut :

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **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.

4. Berkesinambungan
Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. 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.
6. Netralis
Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Pelaksanaan Kerja

Pengukuran/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas IB ini dilaksanakan pada Minggu ke-Empat bulan Oktober 2020 sampai ke-Empat bulan April Tahun 2021. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 1.
Jadwal Pelaksanaan Kerja.

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	01 April 2021 s/d 05 April 2021
2	Pengumpulan Data / Survey SKM	06 April 2021 s/d 16 April 2021
3	Pengolahan Data	19 April 2021 s/d 23 April 2021
4	Penyusunan dan Pelaporan	26 April 2021 s/d 30 April 2021

F. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 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 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.

G. Target Capaian Survei

Adapun target capaian survei kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik di Pengadilan Negeri Gunungsitoli yaitu 85 % atau dalam kategori Sangat Baik.

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Gunungsitoli dilakukan setiap 6 (enam) bulanan (semester).

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk layanan publik yang telah diberikan.

B. Metode Survei

Metode survei ini dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Skala *likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

C. Teknik Survei

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

D. 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. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

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).

E. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 :

1. Pengukuran Skala *Likert*

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total dari Nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Setiap unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

Tabel 2.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja dan Pelayanan
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

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:

Tabel 3.

Nilai Skor, Mutu dan Kinerja

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	1,00 – 2,5996	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	A	Sangat Baik

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

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

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
1	25,00– 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76, 60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88, 30	B	Baik
4	88, 31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 4.
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 =

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

Untuk mencari nilai rata-rata tertimbang per unsur diselesaikan dengan rumus :

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

Untuk mencari nilai SKM sendiri diselesaikan dengan cara :

$$\text{Nilai SKM} = \text{Total Nilai Rata-Rata Per unsur} \times \text{Nilai Dasar}$$

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Usia Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	42 orang	35 %
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	54 orang	45 %
3	40 Tahun s/d 50 Tahun	18 orang	15 %
4	51 Tahun s/d 61Tahun	6 orang	5 %
Jumlah		120 orang	100%

Tabel 5.

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 54 (lima puluh empat) orang dengan persentase 45 % (empat puluh lima persen).

B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	Laki - Laki	78 orang	65 %
2	Perempuan	42 orang	35 %
Jumlah		120 orang	100 %

Tabel 6.

Responden Menurut Klasifikasi Jenis Kelamin

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 78 (tujuh puluh delapan) orang dengan persentase 65% (enam puluh lima persen).

C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	SD	3	3 %
2	SMP/ SLTP	11	9 %
3	SMA / SLTA	47	39 %
4	S1	43	36 %
5	S2	16	13 %
6	S3	0	0 %
Jumlah		120	100 %

Tabel 7.

Responden Menurut Klasifikasi Pendidikan

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas pendidikan terakhir Responden disini adalah SMA/SLTA Sederajat yang berjumlah 47 (empat puluh tujuh) orang dengan persentase 39% (tiga puluh sembilan persen).

D. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	PNS	23	19 %
2	TNI/POLRI	18	15 %
3	JAKSA	8	7 %
4	ADVOKAT	11	9 %
5	PEGAWAI SWASTA	17	14 %
6	LAINNYA	43	36 %
Jumlah		120	100 %

Tabel 8.

Responden Menurut Klasifikasi Pekerjaan

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas pekerjaan utama Responden adalah Lainnya yang berjumlah 43 (empat puluh tiga) orang. Pekerjaan utama dari responden yang masuk dalam kategori lainnya adalah yang bekerja sebagai PNS sebanyak 23 (dua puluh tiga) orang dengan persentase 19% (sembilan belas persen). Kemudian Responden yang pekerjaan utamanya sebagai TNI/POLRI berjumlah 18 (delapan belas) orang dengan persentase 15% (lima belas persen). Diurutan kelima Responden yang pekerjaan utamanya sebagai Pegawai Swasta

berjumlah 17 (tujuh belas) orang dengan persentase 14 % (empat belas persen).

Berdasarkan profil responden yang dipilih untuk mengisi kuisisioner, sebanyak 45% (empat puluh lima persen) berusia antara 29 hingga 39 tahun. Pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 29 hingga 39 tahun adalah seseorang yang sudah dewasa secara hukum dan mapan pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi kuisisioner dapat obyektif.

Ditinjau dari tingkat pendidikan, mayoritas responden yakni SMA/SLTA Sederajat yang berjumlah 47 (empat puluh tujuh) orang dengan persentase 39% (tiga puluh sembilan persen), walaupun sebaran tingkat pendidikan responden telah di bagi, namun tidak adanya responden yang berpendidikan S3. Keadaan ini menunjukkan bahwa rata-rata responden telah memiliki tingkat pendidikan yang mumpuni, meskipun data Responden dengan tingkat pendidikan S3 masih nihil. Tingkat pendidikan responden juga mempengaruhi dalam penilaian yang diberikan, walaupun tidak terlalu signifikan.

BAB IV

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN

PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sebanyak 120 angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B sebesar **95,85% (sembilan puluh lima koma delapan puluh lima persen)** berada pada kategori “**Sangat 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 **85 % (delapan puluh lima persen)** Hasil tersebut melampaui target sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

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

Tabel 9.
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,883	Sangat Baik	3
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,900	Sangat Baik	2
3.	Waktu Penyelesaian	3,866	Sangat Baik	4
4.	Biaya/Tarif	3,866	Sangat Baik	5
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,775	Sangat Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,816	Sangat Baik	6
7.	Perilaku Pelaksana	3,916	Sangat Baik	1
8.	Sarana dan Prasarana	3,758	Sangat Baik	8
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,733	Sangat Baik	9

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 SKM maka harus dicari Nilai Rata-Rata Tertimbang Per unsur dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata Tertimbang Per unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Nilai Rata-Rata Per unsur X Bobot}}{\text{rata-Rata Nilai Tertimbang}} = \mathbf{0,4}$$

Dengan penjabaran sebagai berikut :

Tabel 10.
Jumlah Nilai, Nilai Rata-Rata (NRR) Per unsur dan Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per unsur Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B

Nilai Per unsur Pelayanan	Nilai Opsi Pilihan Responden				Jumlah Responden	Jumlah Nilai (A+B+C+D)	NRR per-unsur (Jumlah Nilai/jumlah responden)	NRR Tertimbang per unsur (Jumlah Total NRR per-unsur X Bobot Rata-Rata Nilai)	
	A	B	C	D					
	1	2	3	4					
U1	1	2	27	436	120	466	3,883	0,4	
U2	1		27	440	120	468	3,900	0,4	
U3		6	30	428	120	464	3,866	0,4	
U4	2		30	432	120	464	3,866	0,4	
U5		14	30	409	120	453	3,775	0,4	
U6	2	4	36	416	120	458	3,816	0,4	
U7		4	18	448	120	470	3,916	0,4	
U8	3	6	42	400	120	451	3,758	0,4	
U9	3	12	33	400	120	448	3,733	0,4	
			JUMLAH NRR =				34,513		
			NRR PERUNSUR =				3,834		
			RATA RATA NILAI TERTIMBANG =				0,111		

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

Nilai SKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM} = \text{Total Nilai Rata-Rata Per unsur} \times \text{Nilai Dasar} = 3,834 \times 25 = \mathbf{95,85}$$

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 **3,883 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**.

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada bulan Oktober 2020, ruang lingkup "persyaratan" mengalami peningkatan skor sebanyak 0,003 (nol koma nol nol tiga), yaitu sebagai berikut:

Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2021
3,880	3,883

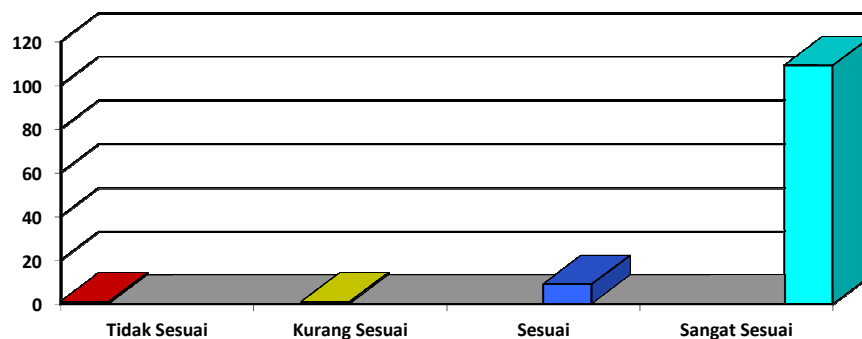
Hal ini menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli tetap selalu berbenah mempertahankan prestasi sangat baik, sehingga survei yang dilakukan dalam kurun waktu enam bulan ini memperoleh hasil yang sangat baik, sehingga mengalami peningkatan 0,003 poin dari survei sebelumnya.

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

Tabel 11. Tabel Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sesuai	1	1	0,83%
2.	Kurang sesuai	2	1	0,83%
3.	Sesuai	3	9	7,5%
4.	Sangat sesuai	4	109	90,83%
		Jumlah	120	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 1. Diagram Ruang Lingkup Persyaratan



Gambar 2. Brosur Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B

Hasil olah data mengenai unsur persyaratan menunjukkan hasil skor rata-rata 3,883 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. 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 **3,900** berada pada interval skor **3,53 - 4,00 kategori "sangat baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori **sangat baik**.

Dibandingkan dengan hasil survei pada Oktober 2020, ruang lingkup "prosedur" pada survei ini juga mengalami peningkatan skor, sebanyak 0,01 (nol koma nol satu), berikut data perbandingannya:

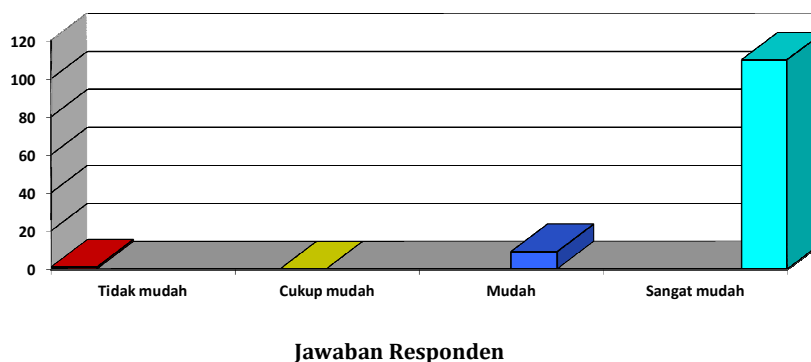
Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2021
3,890	3,900

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

Tabel 12. Tabel Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	1	0,83%
2.	Kurang Mudah	2	0	0%
3.	Mudah	3	9	7,5%
4.	Sangat Mudah	4	110	91,66 %
		Jumlah	120	100 %

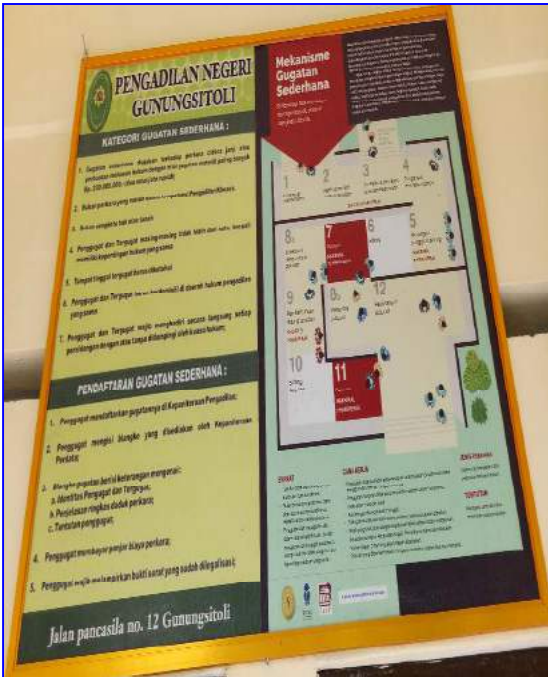
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

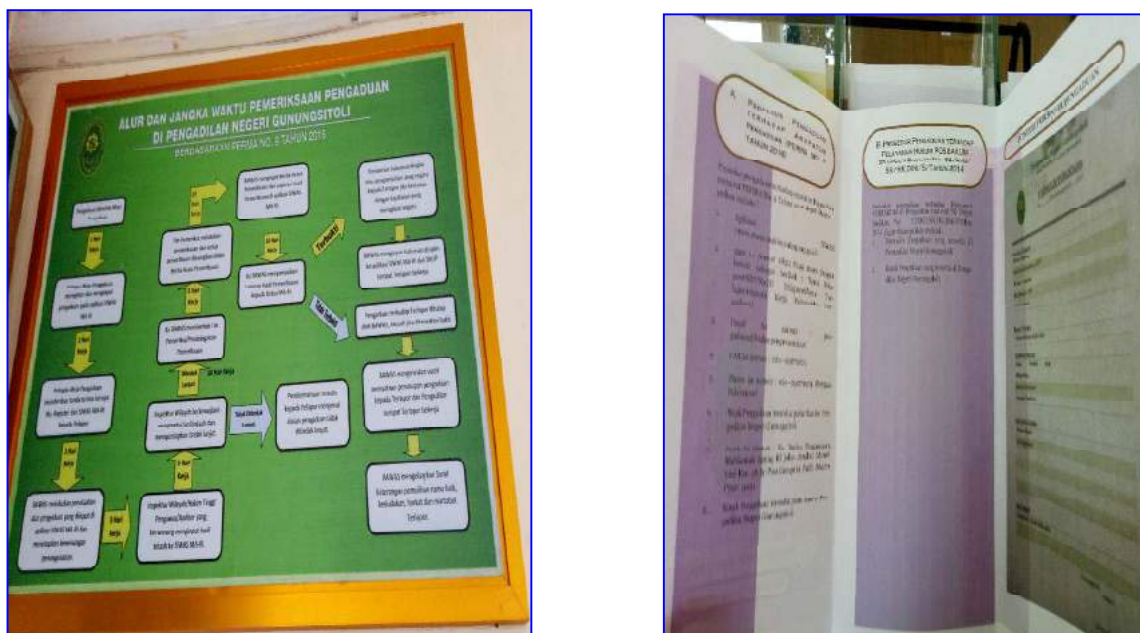


Jawaban Responden
Gambar 3. Diagram Ruang Lingkup Prosedur



REFERENSI:
Undang-undang Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Pidana Anak
Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Versi Dalam Sistem Peradilan Pidana Anak





Gambar 4. Media 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 **3,866 %** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori **sangat baik**.

Dibandingkan dengan hasil survei pada Oktober 2020, hasil survei kali ini pada ruang lingkup “waktu penyelesaian” mengalami penurunan skor sebanyak 0,014 (nol koma nol empat belas). Berikut perbandingan skor yang diperoleh:

Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2021
3,880	3,866

Hasil survei ini menunjukkan, bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli senantiasa mempertahankan dan berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Jika pada survei yang dilaksanakan pada Oktober 2020 waktu pelayanan memperoleh skor 3,880 yang termasuk pada kategori Sangat Baik. Pada survei kali ini mengalami penurunan progres.

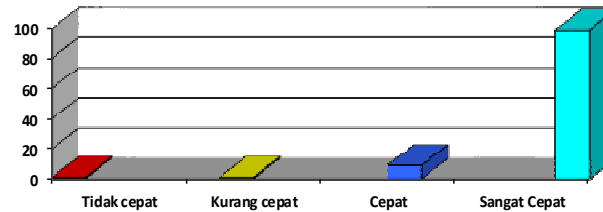
Ditinjau dari hasil survei sebelumnya, banyak sekali masyarakat yang mengeluh mengenai pelaksanaan jadwal sidang yang sangat tidak tepat waktu. Mengenai masalah tersebut, Ketua Pengadilan bersama Tim Survei Kepuasan Masyarakat Periode April 2021 telah melakukan rapat tinjauan untuk mencari solusi atas nilai survei yang kurang memuaskan. Dimana sebagai tindak lanjut penanganan masalah jadwal sidang yang tidak tepat waktu tersebut, disepakati dengan Pihak Kejaksaan dan Kepolisian untuk dapat hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal sidang yang telah ditetapkan. Berkat koordinasi dan kerjasama yang baik dari seluruh aparaturnya penegak hukum, advokat dan masyarakat maka permasalahan ini dapat diatasi, dimana jadwal sidang di Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah dilaksanakan dengan tertib. Jadwal sidang perkara perdata dimulai sejak pukul 09.00 dan dilanjutkan dengan sidang perkara pidana, dan tidak ada lagi sidang yang dilakukan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli lewat dari pukul 18.00 WIB. Berdasarkan hasil survei ini dapat kita lihat bahwa waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli mengalami perubahan yang signifikan kearah yang lebih baik.

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

Tabel 13. Tabel Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak cepat	1	0	0%
2.	Kurang cepat	2	3	2,5%
3.	Cepat	3	10	8,33%
4.	Sangat Cepat	4	107	89,16%
		Jumlah	120	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 5. Diagram Ruang Lingkup Waktu Pelayanan



Gambar 6. Monitor Jadwal Persidangan PN Gunungsitoli

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 **3,866** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori **sangat baik**.

Dilihat dari hasil survei pada Oktober 2020 ruang lingkup “biaya/tarif” pada survei kali ini mengalami peningkatan skor sebanyak 0,006 (nol koma nol nol enam). Hal ini tentu menunjukkan pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli tetap baik selama periode ini.

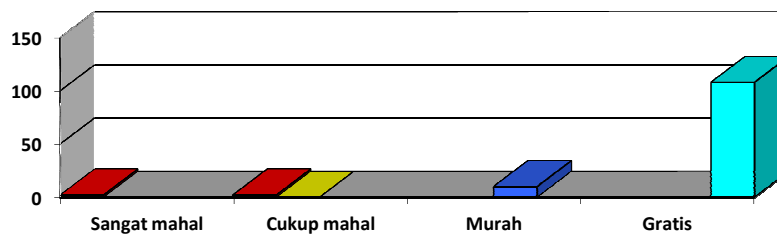
Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2021
3,860	3,866

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

Tabel 14. Tabel Ruang Lingkup Biaya/Tarif

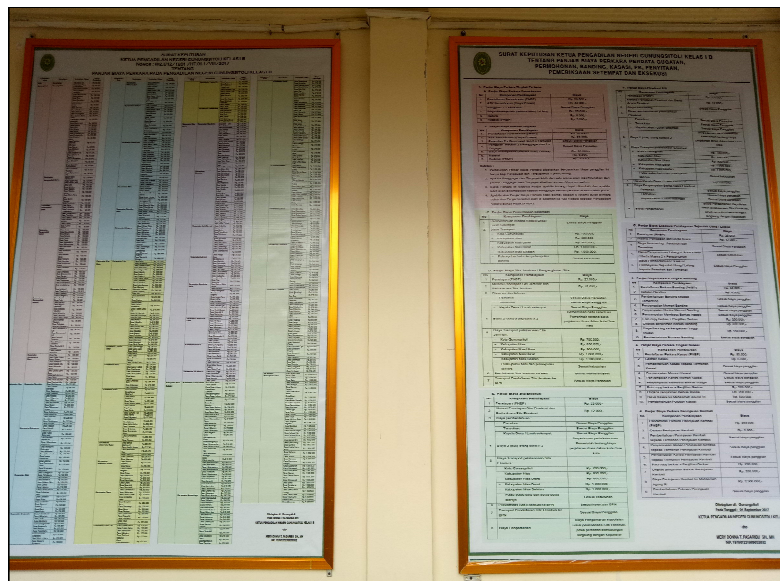
No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat mahal	1	2	1,66%
2.	Cukup mahal	2	0	0%
3.	Murah	3	10	8,33%
4.	Gratis	4	108	90%
		Jumlah	120	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 7. Diagram Ruang Lingkup Biaya/Tarif



Gambar 8. Papan Informasi mengenai Biaya Perkara di PN Gunungsitoli

Dengan jumlah responden yang lebih banyak dari sebelumnya, mayoritas dari Responden menjawab murah atas pelayanan yang diberikan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Ini benar-benar diterapkan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli, contohnya yaitu dalam proses perolehan surat keterangan tidak dipidana dan dicabut hak pilihnya. Pengadilan Negeri Gunungsitoli mengambil biaya sebesar Rp.10.000., (Sepuluh Ribu Rupiah) sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2004 tentang Penetapan Biaya Pendapat Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Dibawahnya. Keadaan ini menunjukkan bahwa aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli benar-benar melakukan pelayanan prima dengan sepenuh hati. 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 Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Mengenai unsur ini, masyarakat telah menilai Pengadilan Negeri Gunungsitoli masuk dalam kategori sangat baik, mayoritas masyarakat menilai bahwa pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli sangatlah wajar hal ini dibuktikan dengan mayoritas masyarakat menilai banyak pelayanan yang murah. Sebagian lainnya masyarakat juga menilai pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli gratis. Hal ini membuktikan bahwa seluruh aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah menerapkan biaya perkara dan biaya PNBP lainnya sesuai dengan tarif yang ditentukan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan ini, dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah menerapkan asas peradilan yakni: cepat, biaya murah dan transparan.

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 **3,775** berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik. Jika dibandingkan dengan hasil survei pada Oktober 2020, ruang lingkup "produk spesifikasi jenis pelayanan" ini mengalami peningkatan skor sebanyak 0,005 (nol koma nol nol lima) pada survei kali ini.

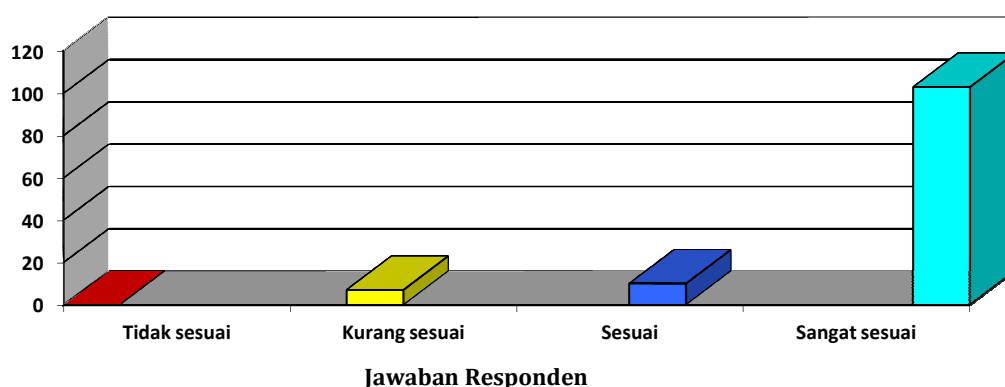
Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2021
3,770	3,775

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

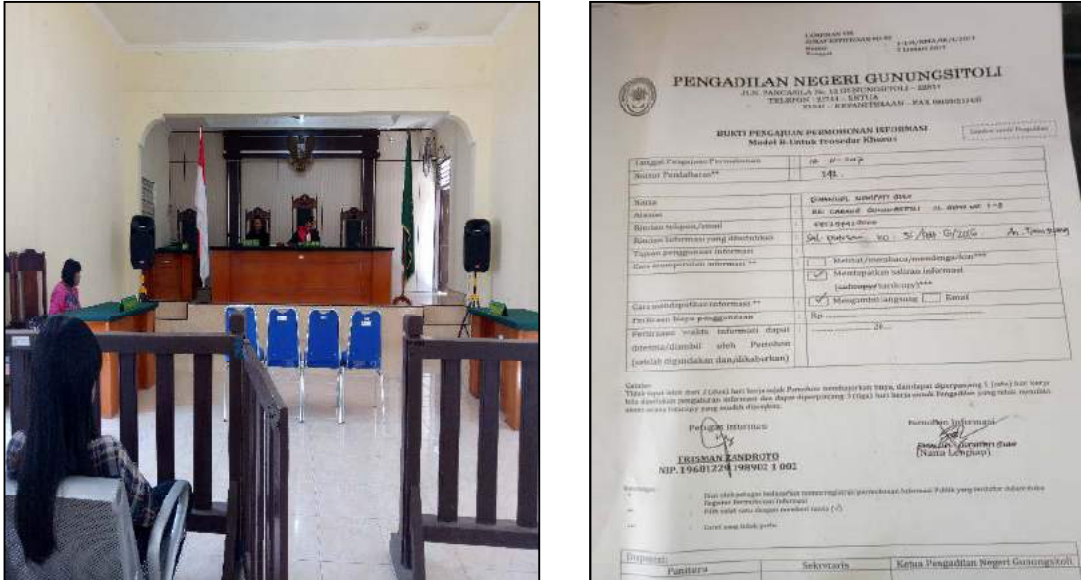
Tabel 15. Tabel Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sesuai	1	0	0 %
2.	Kurang sesuai	2	7	5,83 %
3.	Sesuai	3	10	8,33 %
4.	Sangat sesuai	4	103	85,83 %
		Jumlah	120	100 %

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



Gambar 9. Diagram Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 10. Spesifikasi Jenis Pelayanan Proses Sidang 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 **3,816** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **sangat baik**.

Berdasarkan hasil survei pada Oktober 2020, ruang lingkup “kompetensi pelaksana” mengalami peningkatan skor sebanyak 0,016 (nol koma nol enam belas).

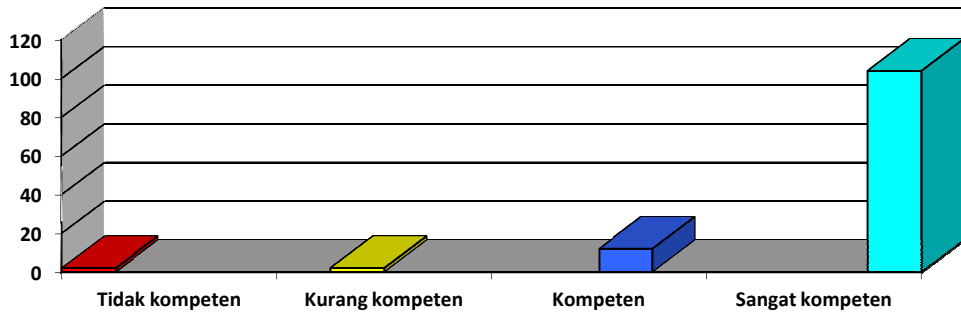
Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2021
3,800	3,816

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

Tabel 16. Tabel Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak kompeten	1	2	1,66%
2.	Kurang kompeten	2	2	1,66%
3.	Kompeten	3	12	10%
4.	Sangat kompeten	4	104	86,66%
	Jumlah		120	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 11. Diagram Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksanaan.

BEZETTING
UNIT ORGANISASI : PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B
BULAN : JUNI TAHUN : 2021

No	NAMA	NIP	KANTOR	JNSR	JNSR	PANGKAT/OL	JABATAN/DESK	SUWIT		STATUS	TANGGAL PERANGKAP	PNS / CATSI	TGL. AKHIR TERAKHIR	PNS
								REKOR	SIKAP					
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60

Gambar 12. Daftar Urutan Kepangkatan Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Pengadilan Negeri Gunungsitoli memiliki 37 (tiga puluh tujuh) orang pegawai dan 5 (lima) orang Hakim, ditambah dengan 10 (sepuluh) orang tenaga honorer. Berdasarkan Data Urutan Kepangkatan (DUK) Pengadilan Negeri Gunungsitoli terlihat bahwa Aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang memiliki tingkat pendidikan terakhir Magister ada 4 (empat) orang, Sarjana 20 (dua puluh) orang, Diploma D-3 2 (dua) orang sedangkan yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA ada 13 (tiga belas) orang. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas aparatur Pengadilan memiliki tingkat pendidikan 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 **3,916** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** kategori **“sangat baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **sangat baik**.

Perbandingan hasil survei kali ini dengan hasil survei pada Oktober 2020 yaitu, ruang lingkup “perilaku pelaksana” mengalami peningkatan skor sebanyak 0,006 (nol koma nol nol enam).

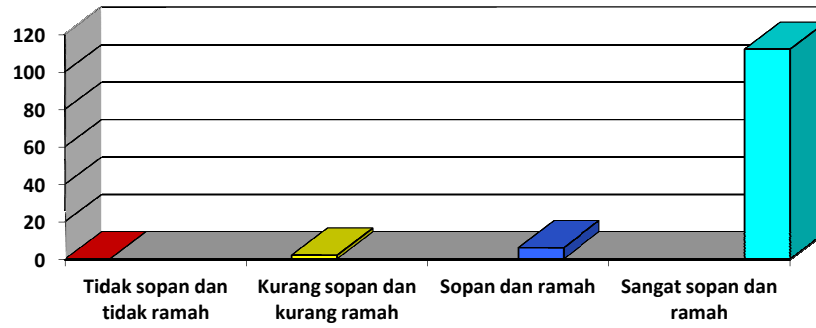
Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2021
3,910	3,916

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

Tabel 17. Tabel Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak sopan dan tidak ramah	1	0	0%
2.	Kurang sopan dan kurang ramah	2	2	1,66%
3.	Sopan dan ramah	3	6	5%
4.	Sangat sopan dan ramah	4	112	93,33%
		Jumlah	120	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 13. Diagram Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana



Gambar 14. Poster Agen Perubahan

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. Sarana dan Prasarana

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,758** berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori **sangat baik**.

Perbandingan hasil survei kali ini dengan hasil survei pada Oktober 2020 yaitu, ruang lingkup "sarana dan prasarana" mengalami peningkatan skor sebanyak 0,018 (nol koma nol delapan belas).

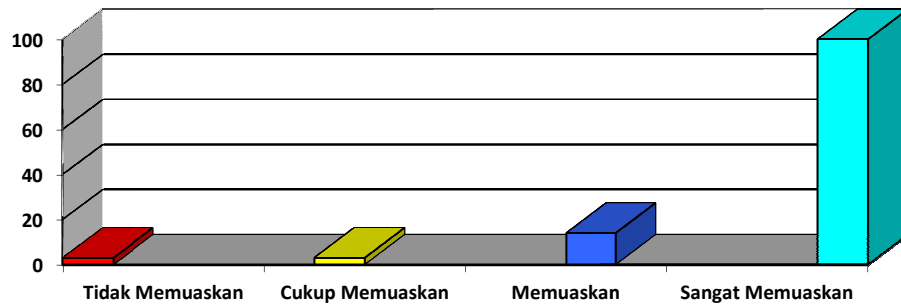
Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2021
3,740	3,758

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

Tabel 18. Tabel Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Memuaskan	1	3	2,5%
2.	Cukup Memuaskan	2	3	2,5%
3.	Memuaskan	3	14	11,66%
4.	Sangat Memuaskan	4	100	83,33%
		Jumlah	120	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 15. Diagram Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana



Gambar 16. Sarana dan Prasarana Bersama Pengadilan Negeri Gunungsitoli
Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah membuat Maklumat Pelayanan yang ditandatangani oleh

Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan Negeri Gunungsitoli

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

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,733** berada pada interval skor **3,53 - 4,00** kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori **sangat baik**.

Berdasarkan hasil survei pada Oktober 2020, ruang lingkup "penanganan pengaduan" mengalami penurunan skor sebanyak 0,017 (nol koma nol tujuh belas).

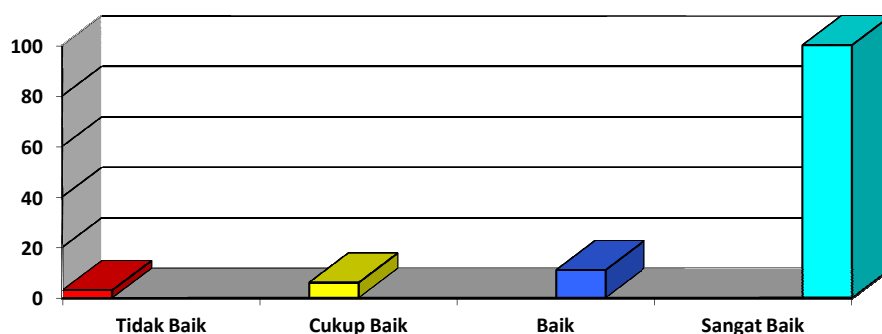
Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei April 2021
3,750	3,733

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

Tabel 19. Tabel Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

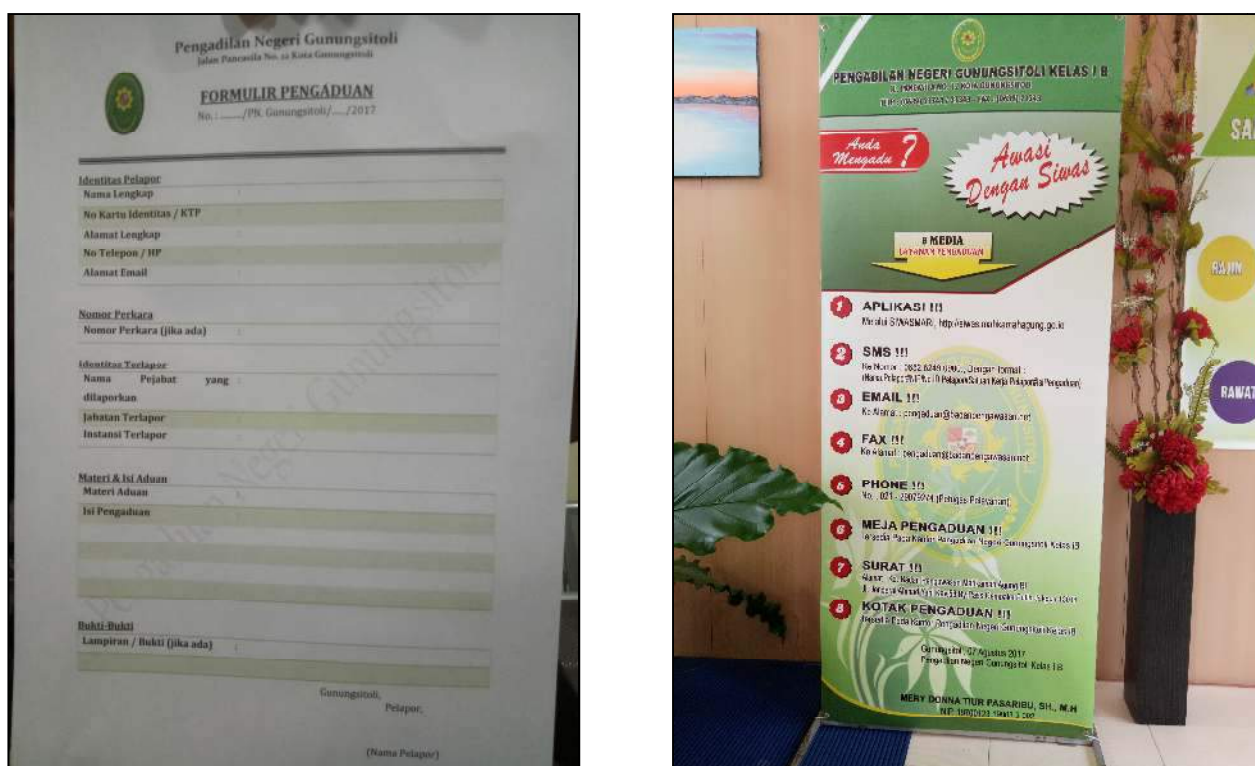
No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Baik	1	3	2,5%
2.	Cukup Baik	2	6	5%
3.	Baik	3	11	9,16%
4.	Sangat Baik	4	100	83,33%
		Jumlah	120	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 17. Diagram Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Gambar 18. Formulir Pengaduan dan Banner Media Layanan Pengaduan Pengadilan Negeri 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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B sebesar **95,85** dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik**.
2. Biaya/ tarif di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B berada pada kategori **Sangat Baik** ;
3. Kompetensi Pelaksana di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik** ;
4. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik** ;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B berada pada kategori **Sangat Baik** ;
6. Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik** ;
7. Sistem, Mekanisme dan Prosedur di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik**;
8. Persyaratan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik**;
9. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B pada kategori **Sangat Baik** ;

Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B, berdasarkan peringkat ruang lingkungnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Perilaku Pelaksana, Sistem Mekanisme dan prosedur, Persyaratan, waktu Penyelesaian, Biaya tarif, Kopetensi Pelaksana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan, saran, masukan dan Sarana dan Prasarana.

B. Saran

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Prodak Spesifikasi Jenis Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, serta Sarana dan Prasarana**. Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik namun

berada pada tiga peringkat terendah.

RUJUKAN :

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

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

LAMPIRAN



Nomor Kuesioner :(diisi oleh Petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

Tanggal Survei :

Jam survei : 08-00 WIB – 12.00 WIB
 13.00 WIB – 17.00 WIB

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI Swasta Wirausaha
 Lainnya (sebutkan)

Jenis layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseusian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Nilai 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten.	Nilai 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B ? a. Tidak mudah (Sulit) b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat (lambat) b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif yang diberikan dalam pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi tapi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseusian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	<i>Form ini sesuai dengan Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.</i>	

PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

NOMOR : W2. U12/ /Kp.04.10/5/2021

TENTANG

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

WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

- Menimbang :
1. Bahwa untuk mengetahui 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 Unrum Mahkamah Agung RI meminta kepada seluruh Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri di Indonesia untuk melaksanakan survey 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. Peraturan 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 14 Tahun 2017 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 kepuasan masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli.
- Kedua : Kepada yang ditunjuk sebagai tim survey kepuasan masyarakat (SKM) 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 untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh rasa tanggungjawab.

**Ditetapkan di : Gunungsitoli
pada Tanggal : April 2021**

**WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI
GUNUNGSITOLI KLAS I B**

-Ttd-

**AGUS KOMARUDIN, S.H.
NIP. 19680829 1996 03 1 003**

Daftar Lampiran Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli Nomor

Nomor : W2. U12/ /Kp.04.10/5/2021

Tanggal : April 2021

**TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B**

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1.	Achmadsyah Ade Muri, S.H., M.H.	Hakim	Ketua Tim
2.	Trisman Zandroto	Panitera Muda Hukum	Sekretaris
3.	Arifmen Kristian Lase, S.H.	Panitera Pengganti	Anggota
4.	Efraim Soni Setiawan, A.Md.	Pengelola Sistem dan Jaringan	Anggota
5.	Affection E.M. Gulo, S.Kom	Teknisi Sarana dan Prasarana	Anggota
6.	Rahel Ovitalia Sianipar, A.Md.	Arsiparis Terampil	Anggota

**Ditetapkan di : Gunungsitoli
pada Tanggal : 01 April 2021**

**WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI
GUNUNGSITOLI KLAS I B**

-Ttd-

**AGUS KOMARUDIN, S.H.
NIP. 19680829 1996 03 1 003**

LAMPIRAN 3

DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI





