



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B



Periode MEI 2020 s/d OKTOBER 2020

PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

Jalan Pancasila No. 12 Kota Gunungsitoli

Telp. (0639) 21343 FAX : (0639) 21343

Email : info@gunungsitoli.go.id

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 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 November Tahun 2020. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

Tabel 1.
Jadwal Pelaksanaan Kerja.

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	26 Oktober 2020 s/d 01 November 2020
2	Pengumpulan Data / Survey SKM	02 November 2020 s/d 16 November 2020
3	Pengolahan Data	17 November 2020 s/d 24 November 2020
4	Penyusunan dan Pelaporan	24 November 2020 s/d 30 November 2020

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 :

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

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	22 orang	20 %
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	46 orang	42 %
3	40 Tahun s/d 50 Tahun	35 orang	32 %
4	51 Tahun s/d 61Tahun	7 orang	6 %
Jumlah		110 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 46 (empat puluh enam) orang dengan persentase 42 % (empat puluh dua persen).

B. Jenis Kelamin Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	Laki - Laki	67 orang	61 %
2	Perempuan	43 orang	39 %
Jumlah		110 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 67 (enam puluh tujuh) orang dengan persentase 61% (enam puluh satu persen).

C. Pendidikan Terakhir Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	SD	2	2 %
2	SMP/ SLTP	9	8 %
3	SMA / SLTA	41	37 %
4	S1	38	35 %
5	S2	20	18 %
6	S3	0	0 %
Jumlah		110	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 41 (empat puluh satu) orang dengan persentase 37 % (tiga puluh tujuh persen).

D. Pekerjaan Utama Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	PNS	20	18 %
2	TNI/POLRI	19	17 %
3	JAKSA	5	5 %
4	ADVOKAT	8	7 %
5	PEGAWAI SWASTA	16	15 %
6	LAINNYA	42	38 %
Jumlah		110	100 %

Tabel 8.

Responden Menurut Klasifikasi Pekerjaan

Sumber Data : Hasil Penelitian lapangan yang diolah

Mayoritas pekerjaan utama Responden adalah Lainnya yang berjumlah 42 (empat puluh dua) orang. Pekerjaan utama dari responden yang masuk dalam kategori lainnya adalah yang bekerja sebagai PNS sebanyak 20 (dua puluh) orang dengan persentase 18 % (delapan belas persen). Kemudian Responden yang pekerjaan utamanya sebagai TNI/POLRI berjumlah 19 (sembilan belas) orang dengan persentase 17 % (tujuh belas persen). Diurutan keempat Responden yang pekerjaan utamanya sebagai Pegawai Swasta berjumlah 16 (enam belas) orang dengan persentase 15 % (lima belas persen).

Berdasarkan profil responden yang dipilih untuk mengisi kuisisioner, sebanyak 46 % (empat puluh enam 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 41 (empat puluh satu) orang dengan persentase 37 % (tiga puluh tujuh 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sebanyak 110 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% (sembilan puluh 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	3,88	Sangat Baik	3
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,89	Sangat Baik	2
3.	Waktu Penyelesaian	3,88	Sangat Baik	4
4.	Biaya/Tarif	3,86	Sangat Baik	5
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,77	Sangat Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,80	Sangat Baik	6
7.	Perilaku Pelaksana	3,91	Sangat Baik	1
8.	Sarana dan Prasarana	3,74	Sangat Baik	9
9.	Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan	3,75	Sangat Baik	8

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	24	400	110	427	3,88	0,4
U2	1	2	21	404	110	428	3,89	0,4
U3	1	2	27	396	110	427	3,88	0,4
U4	2		27	396	110	425	3,86	0,4
U5		16	27	372	110	415	3,77	0,4
U6	2	4	36	376	110	418	3,80	0,4
U7		4	18	408	110	430	3,91	0,4
U8	3	6	42	360	110	411	3,74	0,4
U9	3	8	33	368	110	412	3,75	0,4
					JUMLAH NRR =		34,48	
					NRR PERUNSUR =		3,83	
					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 :

$$\text{Nilai SKM} = \text{Total Nilai Rata-Rata Per unsur} \times \text{Nilai Dasar} = 3,83 \times 25 = 95,75$$

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 **3,88 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 April 2020, ruang lingkup "persyaratan" mengalami Peningkatan skor sebanyak 0,14 (nol koma empat belas), yaitu sebagai berikut :

Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020
3,74	3,88

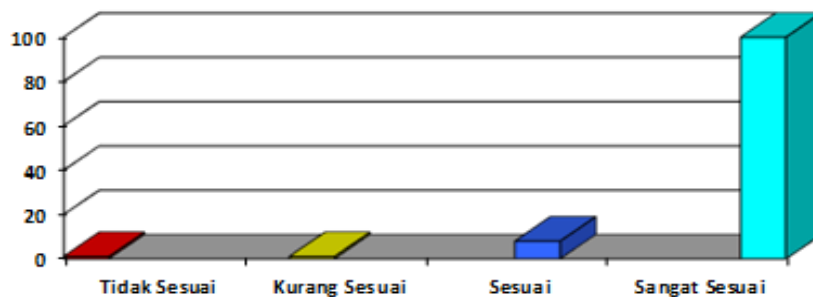
Hal ini menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli tetap selalu berbenah mempertahankan prestasi sangat baik, sehingga survei yang dilakukan dalam kurun waktu enam bulan ini memperoleh hasil yang sangat baik, sehingga mengalami peningkatan 0,14 poin dari survei sebelumnya.

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	0,9 %
2.	Kurang sesuai	2	1	0,9 %
3.	Sesuai	3	8	7,3 %
4.	Sangat sesuai	4	100	90,9 %
		Jumlah	110	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 3,88 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. Sistim, 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 **3,89** 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 April 2020, ruang lingkup “prosedur” pada survei ini juga mengalami peningkatan skor, sebanyak 0,12 (nol koma dua belas), berikut data perbandingannya :

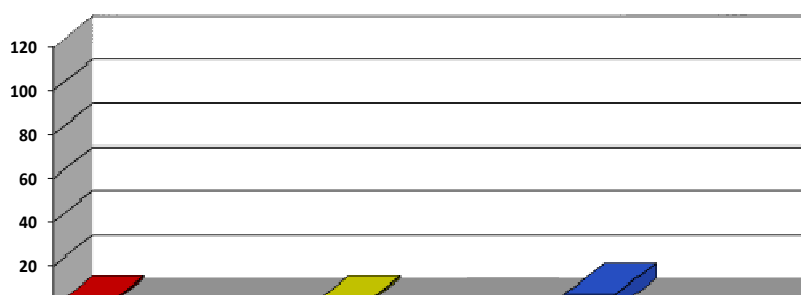
Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020
3,77	3,89

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

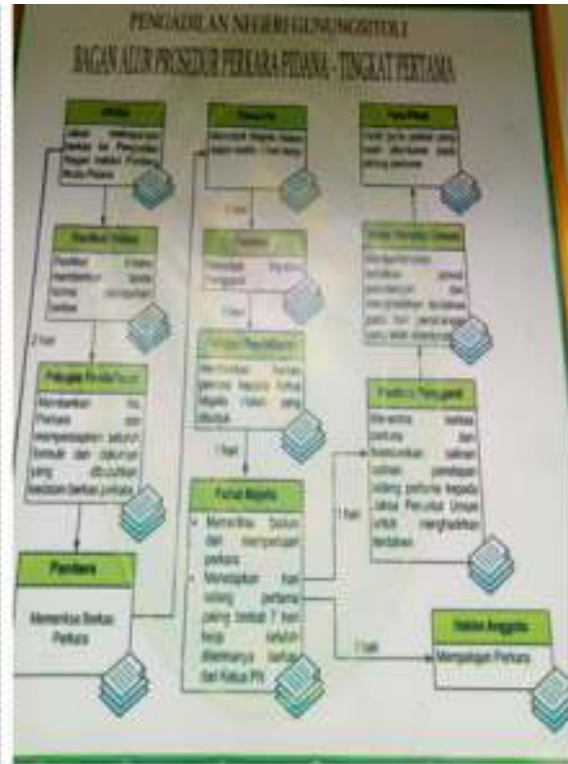
Tabel 12. Tabel Ruang Lingkup Prosedur

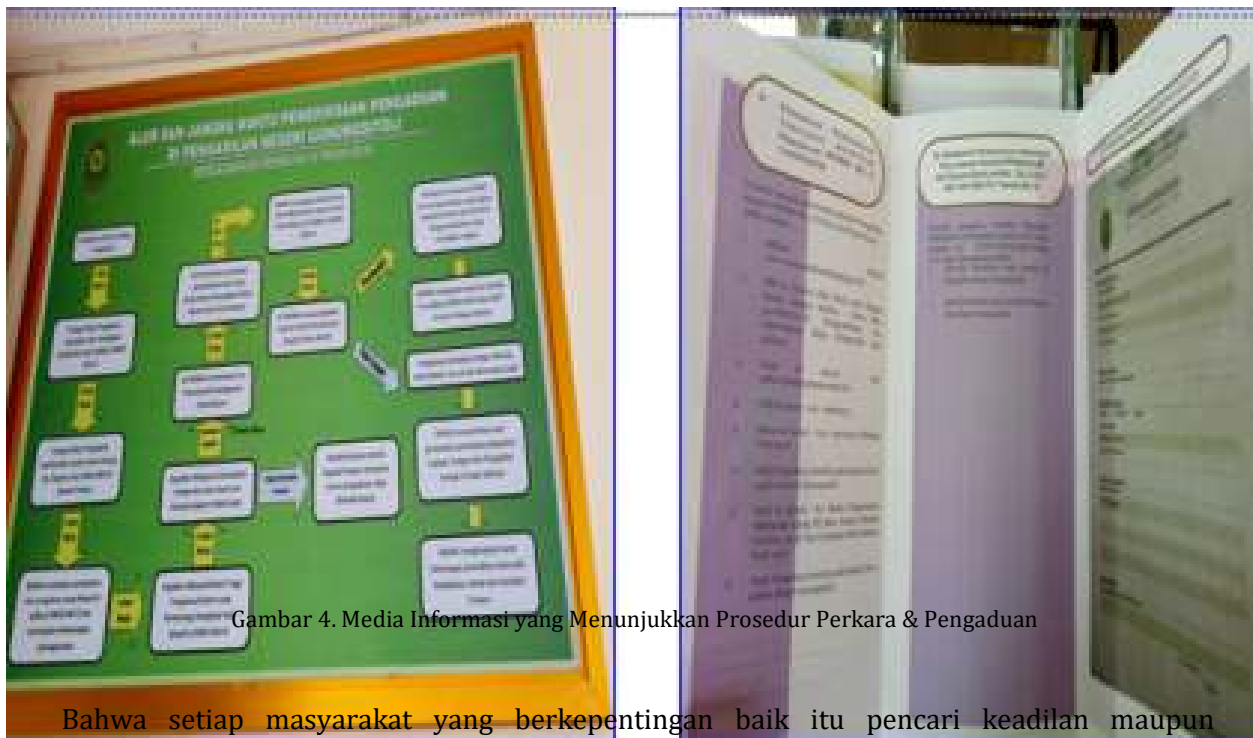
No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tidak Mudah	1	1	0,9 %
2.	Kurang Mudah	2	1	0,9 %
3.	Mudah	3	7	6,4 %
4.	Sangat Mudah	4	101	91,8 %
		Jumlah	110	100 %

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



Jawaban Responden
 Gambar 3. Diagram Ruang Lingkup Prosedur





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 **3,88** % 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 April 2020, hasil survei kali ini pada ruang lingkup "waktu penyelesaian" sama dengan survei bulan Oktober 2020. Berikut perbandingan skor

yang diperoleh :

Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020
3,88	3,88

Hasil survei ini menunjukkan, bahwa Pengadilan Negeri Gunungsitoli senantiasa mempertahankan dan berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Jika pada survei yang dilaksanakan pada April 2020 waktu pelayanan memperoleh skor yang 3,88 yang termasuk pada kategori Sangat Baik. Pada survei kali ini mengalami progres yang sama baiknya.

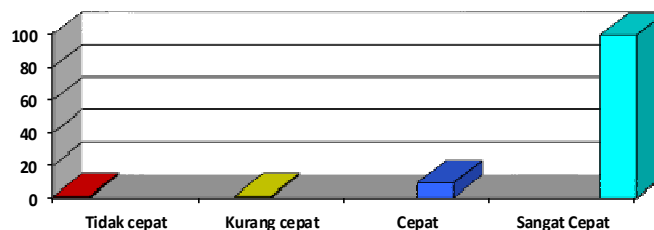
Ditinjau dari hasil survei sebelumnya, banyak sekali masyarakat yang mengeluh mengenai pelaksanaan jadwal sidang yang sangat tidak tepat waktu. Mengenai masalah tersebut, Ketua Pengadilan bersama Tim Survei Kepuasan Masyarakat Periode Oktober 2020 telah melakukan rapat tinjauan untuk mencari solusi atas 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 aparatur 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	1	0,9 %
2.	Kurang cepat	2	1	0,9 %
3.	Cepat	3	9	8,2 %
4.	Sangat Cepat	4	99	90 %
		Jumlah	110	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 **3,86** 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 April 2020, ruang lingkup “biaya/tarif” pada survei kali ini sama dengan survei Oktober 2020. Hal ini tentu menunjukkan pelayanan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli tetap baik selama periode ini.

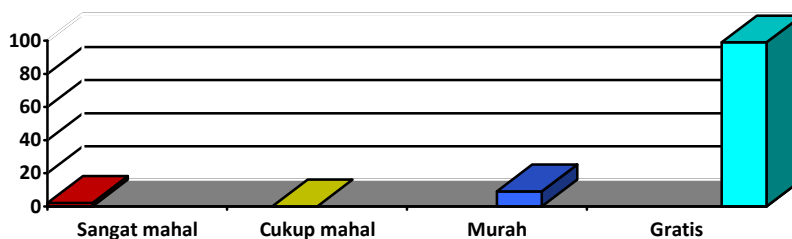
Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020
3,86	3,86

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	1,8 %
2.	Cukup mahal	2	0	0 %
3.	Murah	3	9	8,2 %
4.	Gratis	4	99	90 %
		Jumlah	110	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 **3,77** 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 April 2020, ruang lingkup "produk spesifikasi jenis pelayanan" ini mengalami penurunan, sebanyak 0,03 (nol koma nol tiga) pada survei kali ini.

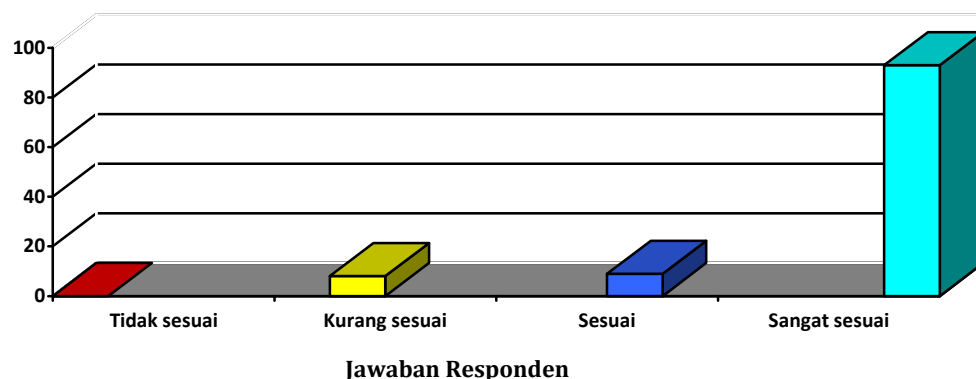
Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020
3,80	3,77

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	8	7,3 %
3.	Sesuai	3	9	8,2 %
4.	Sangat sesuai	4	93	84,5 %
		Jumlah	110	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 **3,80** 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 April 2020, ruang lingkup “kompetensi pelaksana” mengalami penurunan skor, sebanyak 0,09 (nol koma sembilan).

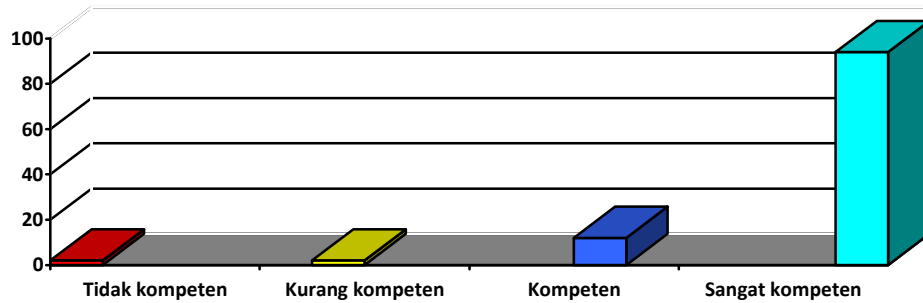
Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020
3,89	3,80

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	1,8 %
2.	Kurang kompeten	2	2	1,8 %
3.	Kompeten	3	12	10,9 %
4.	Sangat kompeten	4	94	85,5 %
		Jumlah	110	100 %

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



Jawaban Responden

Gambar 11. Diagram Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksanaan.

**DAFTAR URUT KEPANGKATAN PEGAWAI NEGERI SIPIL
UNIT PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI TAHUN SEPTEMBER 2020**

No	NAMA	NIP	PENDAHAT		JABATAN		MUDA TERLA		LAINNYE AMBATAN		JASBATAN		PENDIDIKAN			USIA	PNS/ NELA/ HON	KETERANGAN	
			DDP/ SIKANG	TMT	NAMA	TMT	THN	DLA	NAMA	BLN	JUL	NAMA	LEKAS	TMT	USIA			TOL	KONDISI
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

Gambar 12. Daftar Urutan Kepangkatan Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Pengadilan Negeri Gunungsitoli memiliki 20 (dua puluh) orang pegawai dan 6 (enam) orang Hakim, ditambah dengan 9 (sembilan) orang tenaga honorer. Berdasarkan Data Urutan Kepangkatan (DUK) Pengadilan Negeri Gunungsitoli terlihat bahwa Aparatur Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang memiliki tingkat pendidikan terakhir Magister ada 2 (dua) orang, Sarjana 19 (sembilan belas) orang, Diploma D-3 1 (satu) orang sedangkan yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA ada 13 (tiga

belas) orang. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas aparaturnya 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 **3,91** 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 April 2020 yaitu, ruang lingkup "perilaku pelaksana" mengalami peningkatan skor sebanyak 0,1 (nol koma satu).

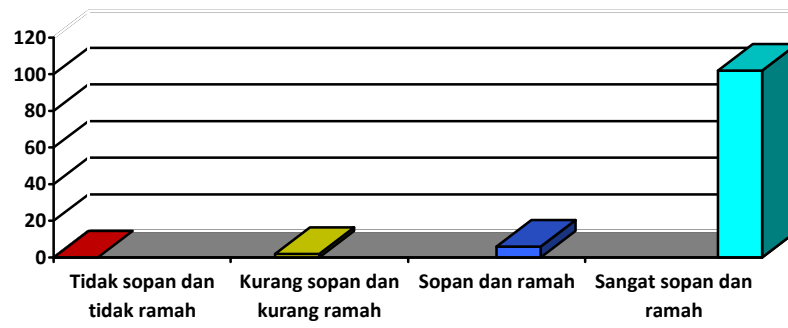
Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020
3,90	3,91

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	1,8 %
3.	Sopan dan ramah	3	6	5,5 %
4.	Sangat sopan dan ramah	4	102	92,7 %
		Jumlah	110	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 PTSP, Poster Role Model dan Poster

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 **3,74** 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 April 2020 yaitu, ruang lingkup "sarana dan prasarana" tetap sama dengan hasil survei April 2020.

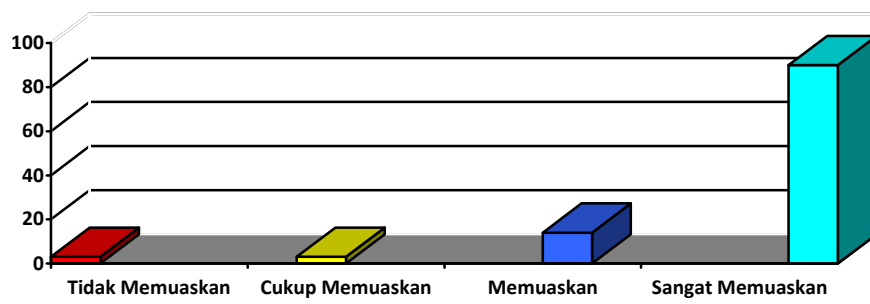
Nilai Rata-Rata pada Survei April 2020	Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2020
3,74	3,74

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.	Buruk	1	3	2,7 %
2.	Cukup	2	3	2,7 %
3.	Baik	3	14	12,7 %
4.	Sangat Baik	4	90	81,9 %
		Jumlah	110	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 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 **3,75** % 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 April 2020, ruang lingkup "penanganan pengaduan" juga tetap dipertahankan pada kategori Sangat Baik.

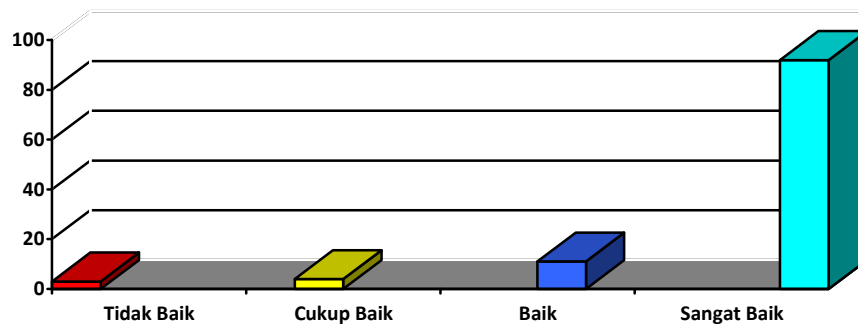
Nilai Rata-Rata pada Survei April 2018	Nilai Rata-Rata pada Survei Oktober 2018
3,88	3,75

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 ada	1	3	2,7 %
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	4	3,6 %
3.	Berfungsi tapi kurang maksimal	3	11	10 %
4.	Dikelola dengan baik	4	92	83,7 %
		Jumlah	110	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 aparatur pengadilan 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 **95,75** 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 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan, Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Biaya/Tarif.

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 pada peringkat terendah hingga ketiga 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



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 pelayanannya ? 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 keseuaian 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	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.	



PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B
SURAT KEPUTUSAN
WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B
 Nomor : 110 /WKPN/SK/KP.04.10/11/2020
TENTANG

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

WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B dipandang perlu untuk melakukan survey.
 - b. Bahwa dalam rangka pelaksanaan akreditasi penjamin mutu peradilan umum serta mendukung reformasi birokrasi Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum 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 26 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintah;
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 ;
 4. Peraturan Komisi Informasi No. 1 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang 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/SK/VII/2013 tentang Kode etik dan pedoman perilaku Panitera dan Juru sita.
 7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI No. 075/KMA/SK/VI/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/II/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** : **KEPUTUSAN WAKIL KETUA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI KELAS I B**
- Kesatu** : Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli Nomor 42/WKPN/SK/KP.04.10/4/2020 tanggal 01 April 2020 tentang Pembentukan Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

- Kedua : Menunjuk yang namanya tersebut pada lajur 2 (dua) dalam lampiran surat keputusan ini, sebagai tim survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli.
- Ketiga : 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 .
- Keempat : 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 dibenarkan kepada yang bersangkutan /berkepentingan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh rasa tanggungjawab.

Ditetapkan di : Gunungsitoli

Pada tanggal : 02 November 2020

Wakil Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kefas I B

AGUS KOMARUDIN, SH
NIP 196806291996031003


Daftar Lampiran Surat Keputusan Wakil Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli
Nomor : 110 /WKPN/SK/KP.04.10/11/2020
Tanggal : 01 November 2020.

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

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	Achmadsyah Ade Mury, SH, MH	Hakim	Ketua
2	Trisman Zandroto	Panitera Muda Hukum	Sekretaris
3	Arimen Kristian Lase, SH	Panitera Pengganti	Anggota
4	Affection E.M, Gulo, S.Kom	Staf Umum dan Keuangan	Anggota
5	Efrain Soni Sebiawan, A.Md	Staf PTIP	Anggota

Ditetapkan di : Gunungsitoli
Pada tanggal : 02 November 2020

Wakil Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli Kelas I B


AGUS KOMARUDIN, SH
NIP 196808291996031003

LAMPIRAN 3

DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI







