



PENGADILAN NEGERI KALABAHI



LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2022

PENGADILAN NEGERI KALABAHI

Jalan Jend. Sudirman No. 20 Kabupaten Alor Provinsi Nusa Tenggara Timur

Telpon: KPN: (0386) 21067, KEPANITERAAN/FAX.: (0386) 21006

WEBSITE : www.pnkalahi.go.id

EMAIL : pnkalabahi@gmail.com

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI KALABAHI**

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan
Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017**

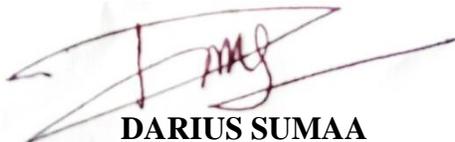
Disahkan di Kalabahi
Pada tanggal 30 Juni 2022

Top Management,

R.M. SUPARPTO, S.H.

19700329 200502 1 001

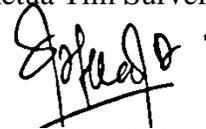
Sekretaris Tim Survei,



DARIUS SUMAA

NIP. 19841210 201408 1 002

Ketua Tim Survei,



AGNES FITALIA DAMI, S.H.

NIP. 19860823 201403 2 002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat tuntunan-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Pengadilan Negeri Kalabahi dapat tersusun.

Survei yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Survei dilakukan dengan kuisioner yang dibagikan dan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Kalabahi dapat memberikan pendapatnya terhadap layanan yang diberikan dan dengan demikian diharapkan dapat memberikan gambaran kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Kalabahi.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Kalabahi diharapkan dapat memberikan perbandingan antara persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat itu sendiri, sehingga Pengadilan Negeri Kalabahi nantinya dapat terus memperbaiki diri dalam memberikan layanannya.

Dalam pelaksanaan dan pelaporan survei ini tentu masih ada hal-hal yang perlu diperbaiki. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dan tentu bermanfaat bagi kami. Semoga laporan ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Kalabahi dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Kalabahi.

Kalabahi, 30 Juni 2022

Tim Survei

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. 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 Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Kalabahi telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat yang pertama dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sekaligus persyaratan untuk mendapatkan Akreditasi Pengadilan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini merupakan survey yang dilaksanakan pada tahun 2022 semester I di Pengadilan Negeri Kalabahi dengan jumlah responden 100 orang, dengan anggapan bahwa besaran responden tersebut telah cukup representatif mewakili masyarakat.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survey.

Dilihat dari hasil survey tahun 2021 semester II yang dilakukan, pada Pengadilan Negeri Kalabahi berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini dapat dimaklumi, karena seluruh pegawai Pengadilan Negeri Kalabahi, mulai dari level Pimpinan hingga staf dan tenaga kontrak terus melakukan upaya peningkatan dan perbaikan kinerja serta pelayanan kepada masyarakat.

Berpedoman dari survey tahun 2022 semester I ini diharapkan ada perubahan yang lebih signifikan lagi pada tahun-tahun yang akan datang. Perubahan yang ada semoga tidak membuat seluruh pegawai Pengadilan Negeri Kalabahi cepat berpuas diri, tapi dijadikan pemicu untuk lebih meningkatkan lagi kinerja dan pelayanan terhadap masyarakat.

B. TUJUAN & SASARAN

Survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kalabahi ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkahperbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Survey ini dilaksanakan pada Bulan Juli Tahun 2021. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	05 Januari -31 Januari 2022
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	02 Februari - 06 Juni 2022
3	Pengolahan Data	07 Juni - 20 Juni 2022
4	Penyusunan dan Pelaporan	21 Juni – 30 Juni 2022

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

1. Tim survey menentukan metode survey, besaran dan teknik penarikan sampel
2. Tim survey membuat instrument berupa kuisioner.
3. Menentukan responden
4. Tim survey memperbanyak kuisioner, menentukan jadwal pelaksanaan survey.
5. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.
6. Kuisioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim survey.
7. Tim survey menganalisa kuesioner yang sudah terisi.
8. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan deskriptif.
9. Hasil analisa diserahkan kepada Manajer Representatif (MR).

E. TARGET CAPAIAN SURVEY

Dalam survey pada tahun 2022 Semester I di Pengadilan Negeri Kalabahi, seluruh unsur pengadilan beserta staf dan karyawan menargetkan hasil yang maksimal yaitu dengan Kategori A atau kriteria **Kinerja Sangat Baik** atau bila dikonversikan dengan angka yaitu $>81,26$ (lebih besar dari 81,26).

BAB II

METODE SURVEY

A. JENIS DATA

Data utama dalam survey ini adalah data primer yang diperoleh dari responden, yang diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4.

Populasi dalam survey adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Kalabahi, terdiri dari:

1. Para Pihak
2. Terdakwa
3. Tamu
4. Saksi
5. Pengunjung sidang
6. Jaksa
7. Pengacara

Populasi di Pengadilan Negeri Kalabahi adalah para pengunjung atau pengguna jasa di pengadilan, yang setiap hari rata-rata adalah 25 orang pengunjung, sehingga dalam seminggu 4 (empat) hari kerja sekitar 100 orang. Populasi pengunjung di Pengadilan Negeri Kalabahi umumnya homogen, sehingga populasi satu Minggu dan populasi selama satu bulan adalah sejenis. Tim survey tidak mungkin mengambil semua populasi untuk satu bulan, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka Tim Survey menggunakan sampel sebanyak 100 atau 10 % dari angka rata-rata populasi selama satu bulan. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 100 orang responden yang diambil dengan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana). jumlah tersebut diperoleh dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jumlah Pengunjung rata-rata perhari adalah 25 orang.
2. Jumlah Pengunjung rata-rata per minggu adalah 25 orang x 5 hari kerja = 125 orang,
3. Jumlah Pengunjung rata-rata per bulan adalah 4 minggu x 125 orang = 500 orang
4. Jumlah Responden adalah 20 % x 500 orang = 100 orang

C. VARIABEL PENGUKURAN IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain:

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan

Prosedur 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 dan prasarana yang ada di Pengadilan Negeri Kalabahi sudah terwujud dengan sangat baik dalam hal pelayanan kepada pengguna layanan Pengadilan Negeri Kalabahi.

Berdasarkan 9 ruang lingkup survey di atas, tim pelaksana survey di Pengadilan Negeri Kalabahi semester I telah membuat daftar pertanyaan yang telah diajukan kepada responden sebagai berikut:

1. Persyaratan

Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan, pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi di Pengadilan Negeri Kalabahi?

2. Prosedur
Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana prosedur / tata cara pelayanan termasuk pengaduan di Pengadilan Negeri Kalabahi?
3. Waktu pelayanan
Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi?
4. Biaya/Tarif
Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi?
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Pengadilan Negeri Kalabahi?
6. Kompetensi Pelaksana
Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) para pegawai / petugas di Pengadilan Negeri Kalabahi?
7. Perilaku Pelaksana
Bagaimana sikap Petugas / Pegawai di Pengadilan Negeri Kalabahi dalam memberikan pelayanan?
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Pengadilan Negeri Kalabahi?
9. Sarana dan Prasarana
Bagaimana tentang ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh pengguna layanan?

D. TEKNIK ANALISA DATA

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

KATEGORISASI PELAYANAN

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

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

$$\frac{4 - 1}{4} = 3,75$$

NILAI INTERVAL KONVERSI

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

Nilai interval di atas diperoleh dari :

1. Untuk skor minimum dalam prosentase = $\frac{\text{skor minimum}}{\text{skor maksimum}} \times 100 \% = \frac{1}{4} \times 100 \% = 25 \%$
2. Untuk skor maksimum dalam prosentase = $\frac{\text{skor maksimum}}{\text{skor minimum}} \times 100 \% = \frac{4}{1} \times 100 \% = 100 \%$
3. Untuk Interval dalam prosentase = Skor maksimum – skor minimum = 100 % - 25 % = 75 %
4. Sehingga untuk jenjang interval dalam prosentase = $\frac{\text{interval}}{\text{jenjang}} = \frac{75 \%}{4} = 18,75 \%$.

NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI MUTU

PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA DAN PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4.
2. Nilai rata-rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden.
3. Nilai tertimbang diperoleh dengan cara seluruh nilai rata-rata per unsur dijumlahkan dan dikalikan dengan konstanta 0,071.

$$\begin{array}{l} \text{Bobot Nilai Rata-rata} \\ \text{Tertimbang} \end{array} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$$

Variabel secara umum menggunakan 14 unsur.

Note : Pengadilan Negeri Kalabahi semester I menggunakan variabel 9 unsur sehingga untuk memperoleh nilai tertimbang menggunakan nilai konstanta 0.111

$$\begin{array}{l} \text{Bobot Nilai Rata-rata} \\ \text{Tertimbang} \end{array} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

4. Sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan Angka 25.

BAB III
PROFIL RESPONEDEN

A. Usia Responden

NO	KLASIFIKASI	FREKUENSI	PRESENTASE
1	20 Tahun s/d 30 Tahun	17	17%
2	31 Tahun s/d 40 Tahun	54	54%
3	40 Tahun s/d 80 Tahun	29	29%
Jumlah		100	100%

Sumber Data :

Hasil Penelitian lapangan yang diolah Mayoritas responden ini berusia 31 tahun sampai dengan 40 tahun dengan jumlah 54 orang dari total 100 responden (54%).

B. Jenis Kelamin Responden

NO	KLASIFIKASI	FREKUENSI	PRESENTASE
1	Laki - Laki	71	71%
2	Perempuan	29	29%
Jumlah		100	100%

Sumber Data :

Hasil Penelitian lapangan yang diolah Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 71 orang dari total 100 orang (71 %).

C. Pendidikan Terakhir Responden

NO	KLASIFIKASI	FREKUENSI	PRESENTASE
1	Tidak Sekolah	5	5%
2	SD	3	3%
3	SMP/ SLTP	2	2%
4	SLTA	23	23%
5	Diploma	3	3%
6	Sarjana	55	55%
7	Pasca Sarjana	9	9%
Jumlah		100	100%

Sumber Data :

Hasil Penelitian lapangan yang diolah Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah Sarjana yang berjumlah 55 orang dari total responden 100 orang (55%).

D. Pekerjaan Utama Responden

NO	KLASIFIKASI	FREKUENSI	PROSENTASE
1	PNS	25	25%
2	TNI / POLRI	1	1%
3	Pegawai Swasta	6	6%
4	Wiraswasta	26	26%
5	Petani / Nelayan	11	11%
6	Pedagang	2	2%
7	Pensiunan	0	0%
8	Pelajar/Mahasiswa	2	2%
9	Lainnya	27	27%
JUMLAH		100	100%

Sumber Data :

Hasil Penelitian lapangan yang diolah Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Lainnya yang berjumlah 27 orang (27%) dari total responden 100 orang.

Dilihat dari profil responden yang dipilih untuk mengisi quisioner umumnya (57 %) berusia antara 31 hingga 40 tahun. Pada dasarnya orang-orang yang berusia antara 31 hingga 40 tahun adalah sudah cukup mapan tingkat emosi maupun pemikirannya, sehingga jawaban yang diberikan saat mengisi quisioner dapat dikatakan akan obyektif. Apalagi bila dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat pendidikan responden umumnya (55%) berpendidikan Sarjana, walaupun sebaran tingkat pendidikan responden tidak merata, mulai dari yang berpendidikan Sekolah Dasar (SD) hingga Sarjana. Tingkat pendidikan responden ini juga akan ikut berpengaruh dalam penilaian yang diberikan, walaupun tidak terlalu signifikan. Dilihat dari pekerjaan responden, sebagian besar bekerja sebagai Lainnya, artinya responden dalam kategori ini adalah orang-orang yang mengerti dan memahami objek yang akan ditanyakan dan memberikan penilaian yang seobyektif mungkin.

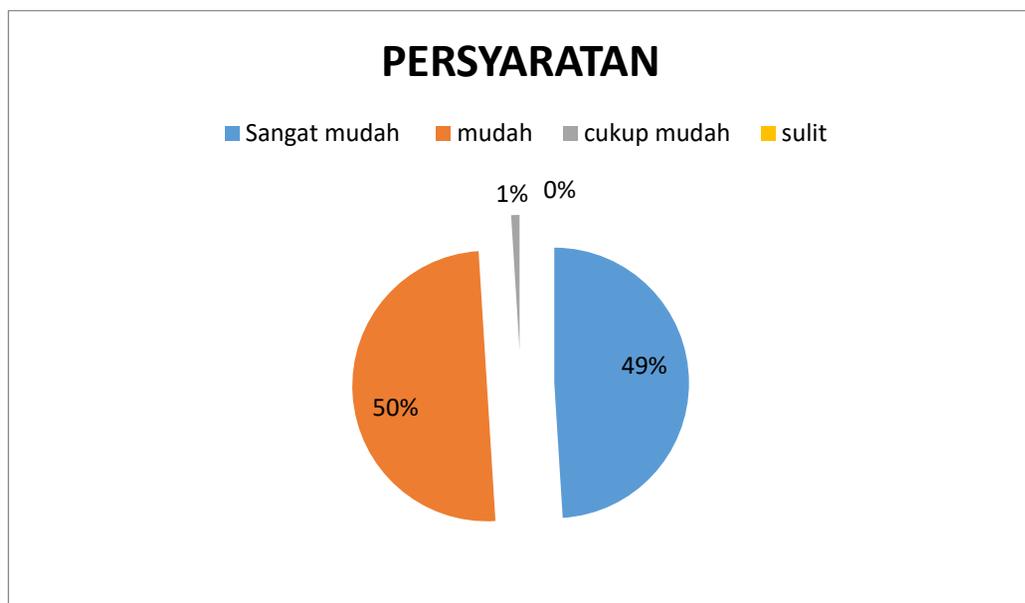
BAB IV

HASIL SURVEY DAN ANALISADATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh survey kepuasan masyarakat unit pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi tersaji dalam data berikut ini:

A. Persyaratan

Hasil analisis pada ruang lingkup Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:



Dari diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi dengan capaian sulit (0%) Cukup Mudah (1%), Mudah (50%) dan yang menjawab Sangat Mudah (49%).

Dari analisis team survey Pengadilan Negeri Kalabahi diperoleh informasi bahwa muncul responden yang menjawab “sulit”(0%).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, panduan setiap unit kerja adalah *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang telah dibuat. Acapkali masyarakat yang membutuhkan pelayanan kurang atau tidak mau mengerti dengan SOP tersebut dan menghendaki hasil pelayanan yang serba cepat dan instan, padahal dalam tata kerja satu organisasi termasuk Pengadilan Negeri Kalabahi tidak boleh melanggar atau bertentangan dengan SOP yang telah dibuat, maka kesimpulannya bahwa pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi sangat mudah.

B. Prosedur

Hasil *analisis* pada ruang lingkup Tata cara pelayanan termasuk Pengaduan secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

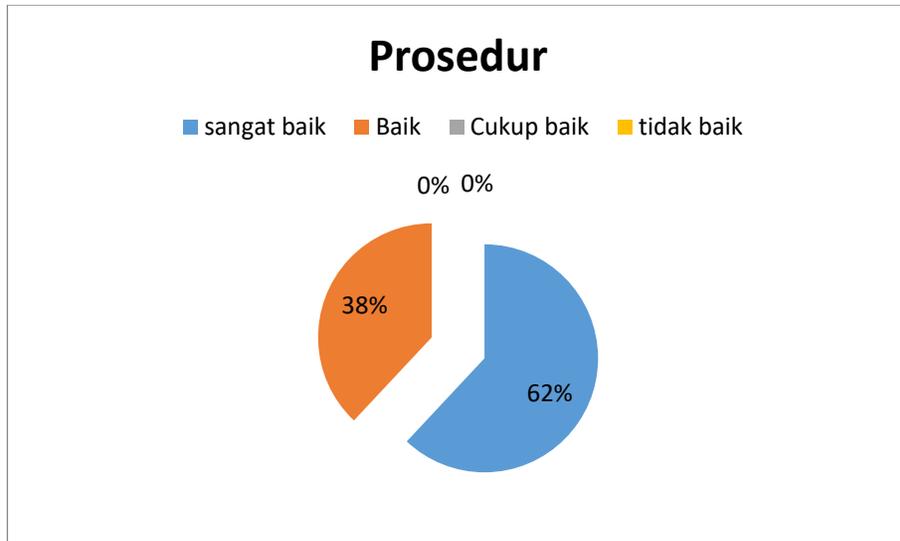


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Prosedur/ Tata cara *pelayanan* termasuk Pengaduan di Pengadilan Negeri Kalabahi Sangat Baik (62%), Baik (38%), Cukup Baik (0%) dan Tidak baik (0%)

Semenjak Pengadilan Negeri Kalabahi berbenah diri dalam pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan, dengan ditandai dibuatnya maklumat/janji pengadilan oleh seluruh Hakim dan Pegawai *Pengadilan* Negeri Kalabahi, maka segala tata cara pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan penuh tanggungjawab dan penuh pengabdian yang tinggi dalam pelayanan kepada masyarakat.

C. Waktu pelayanan

Hasil analisis pada ruang lingkup jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan, secara ringkas disajikan dalam diagram berikut:

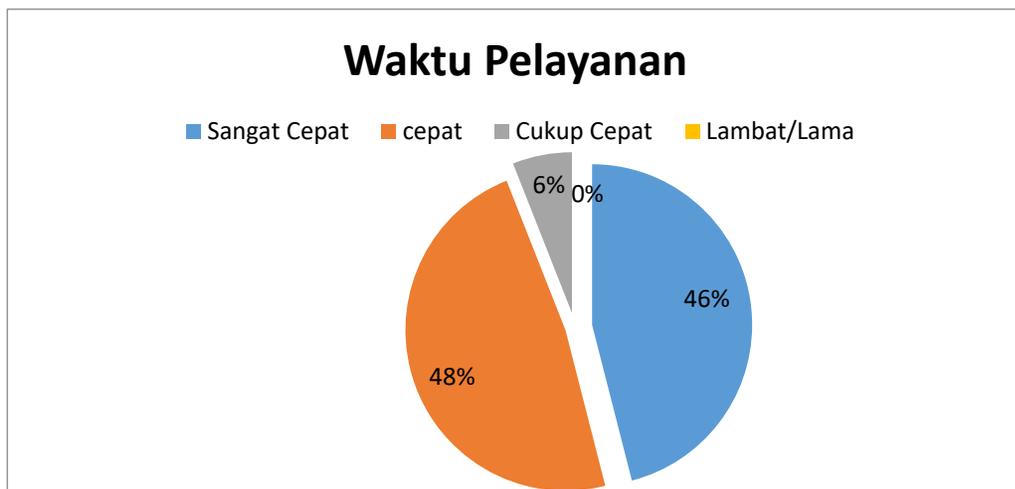


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan mengenai waktu pelayanandi Pengadilan Negeri Kalabahi Cepat (48%), responden yang menjawab “Sangat Cepat” (46%), yang menjawab “cukup cepat (6%) dan lambat atau lama (0%) dari hasil presentasi ini menggambarkan bahwa waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi cepat.

D. Biaya / Tarif

Hasil analisis pada ruang lingkup besaran biaya/tarif yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

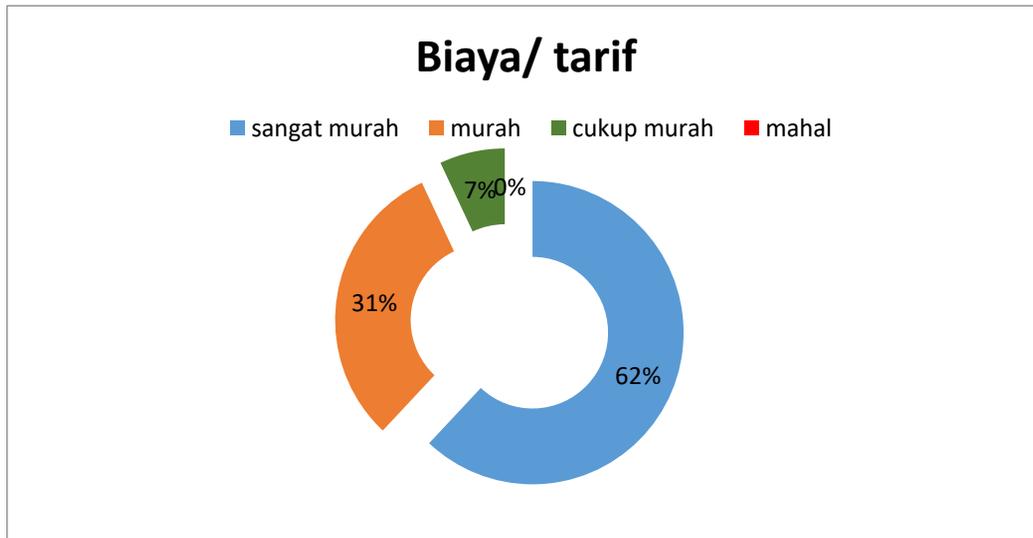


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan biaya/ tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi dalam hal biaya tarif, Sangat Murah (62%) Murah (31%) Cukup Murah (7%).dan Mahal (0%). Dari presentasi tersebut digambarkan bahwa biaya tarif di Pengadilan Negeri Kalabahi sudah diterapkan Transparansi Harga, dibuktikan dengan Papan Penetapan Biaya Pendaftaran baik secara *online* maupun secara manual untuk Perkara Perdata di Kepaniteraan.

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis data tentang hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang diterapkan di Pengadilan Negeri Kalabahi, secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

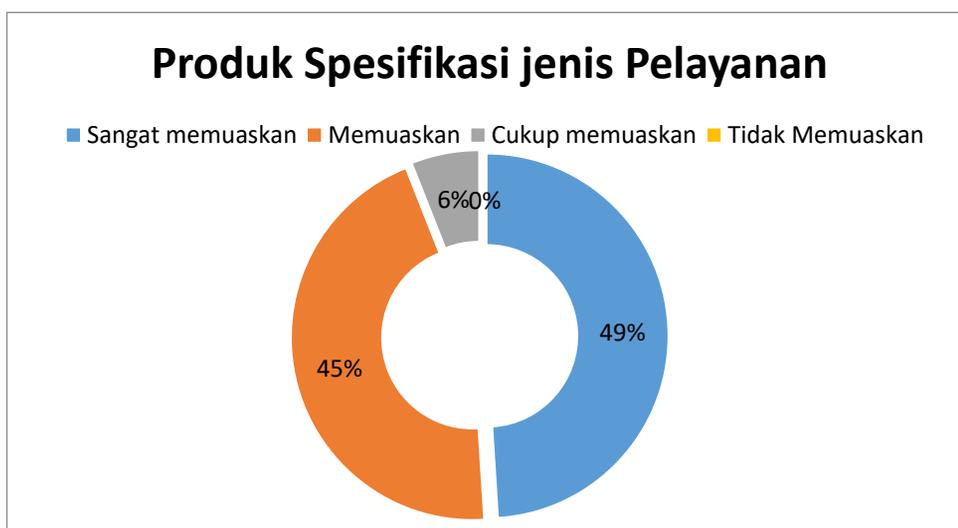


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan produk spesifikasi jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi Menunjukkan Sangat Memuaskan (49%), Memuaskan (45%), Cukup Memuaskan (6%) dan Tidak Memuaskan (0%) hal ini dicapai

dengan diterapkannya 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) baik kepada sesama pegawai maupun terhadap masyarakat, dan juga sesuai dengan Moto Melayani Dengan HATI dan bekerja penerapan SOP pada sub bagian masing-masing sangat berpengaruh terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi.

F. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis data mengenai Kemampuan, Keahlian, Keterampilan dan Pengalaman para Pegawai, tersaji dalam diagram berikut:

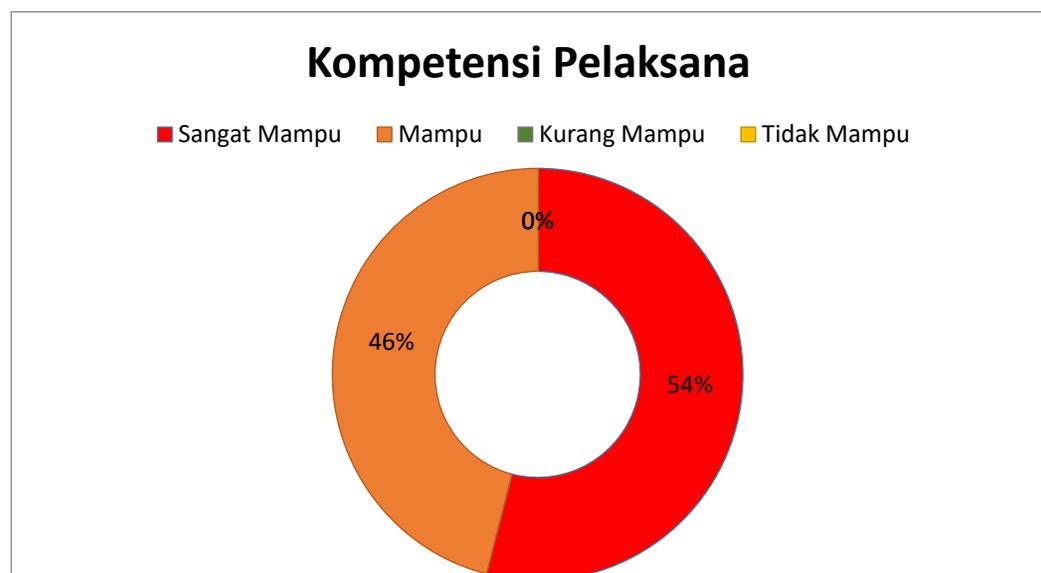


Diagram di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kemampuan petugas pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi sangat mampu (54%), dalam memberikan pelayanan, mampu (46%), kurang mampu (0%) dan tidak mampu (0%), dan dari presentasi tersebut menunjukkan manajemen sumber daya manusia di Pengadilan Negeri Kalabahi sudah baik dikarenakan kepemimpinan dan manajemen di dalam kantor sudah berjalan dengan baik.

G. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada ruang lingkup Sikap Petugas / Pegawai dalam memberikan pelayanan, secara ringkas disajikan dalam diagram dan berikut ini:

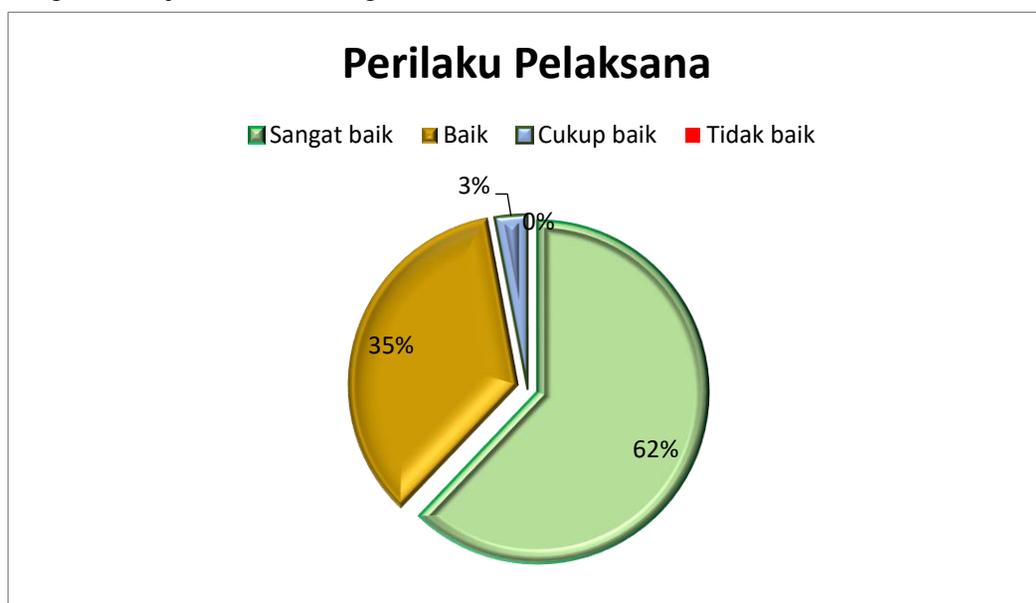


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sikap petugas pelayanandi Pengadilan Negeri Kalabahi sangat baik (62%), baik (35%) cukup (3%) dan tidak baik (0%).

Hal ini terwujud dari dibiasakan untuk selalu bersikap 5 S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun) dan bekerja sesuai Moto Melayani Dengan HATI, dan sesuai SOP Masing-masing.

H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisis pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta tindak lanjutnya, secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

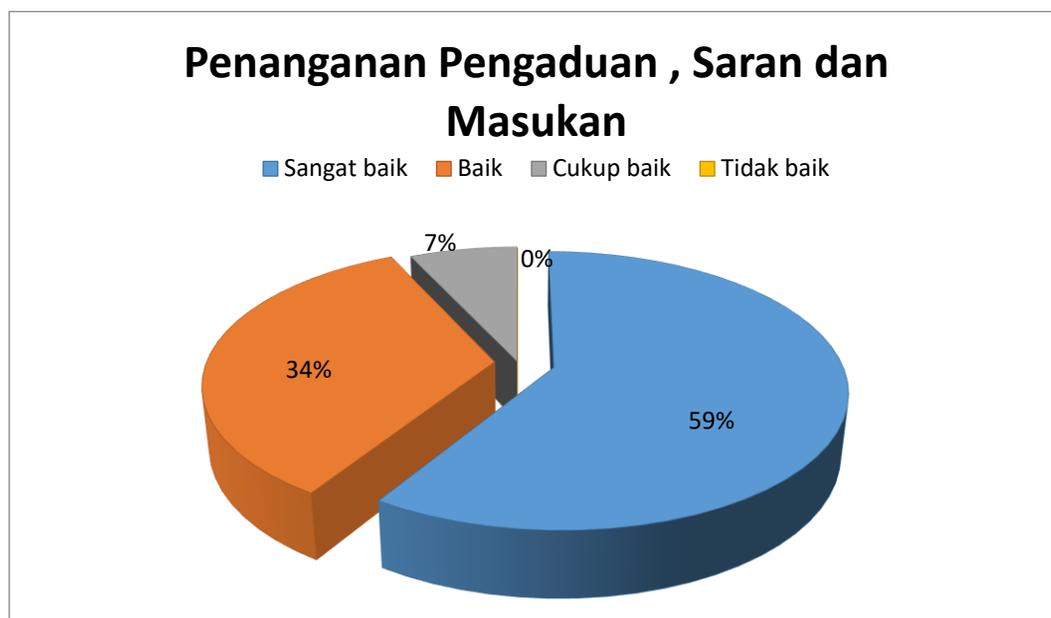


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Kalabahi sangat baik (59%), baik (34%), cukup baik (7%) dan tidak baik (0%) dari hasil responden terbukti bahwa pengadilan negeri kalabahi dinyatakan sangat baik, Di Pengadilan Negeri Kalabahi sudah terdapat Petugas khusus yang menangani pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat serta terdapat Kotak Pengaduan atau Saran yang berada di meja Informasi. Hal ini dimaksudkan agar pengunjung mudah untuk memberikan pengaduan atau sarannya dan selanjutnya dapat ditindaklanjuti.

I. Sarana dan Prasarana.

Hasil analisis pada ruang lingkup pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas / pegawai dalam memberikan pelayanan, secara ringkas disajikan dalam diagram berikut ini:

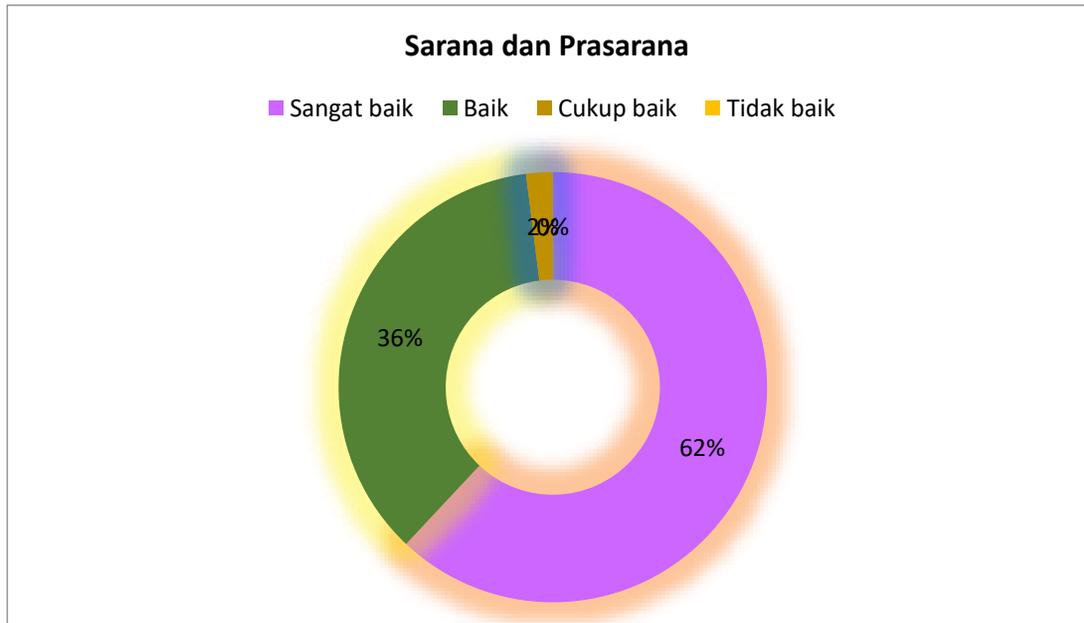


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan maklumat/janji pelayanandi pengadilan negeri kalabahi sangat baik (62%), baik (36%), cukup memuaskan (2%) dan tidak memuaskan (0%), dari hasil tersebut terbukti bahwa sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Kalabahi sangat memuaskan hal ini bisa dilihat dalam hal sarana dan prasaran yang tersedia.

BAB V

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sebagaimana dikemukakan dalam bab IV, dilakukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang per/unsur dan pada akhirnya dapat diperoleh nilai IKM nya serta kualitas kinerja.

Hasil perhitungan selengkapnya tercantum dalam tabel berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR	NILAI IKM	KATEGORI	KINERJA
1	Persyaratan	3,48	9,66	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,62	10,05	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,40	9,44	A	Sangat Baik
4	Biaya / Tarif	3,55	9,86	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	9,52	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,54	9,83	A	Sangat Baik
7	Prilaku Pelaksana	3,58	9,94	A	Sangat Baik
8	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	3,52	9,77	A	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3,60	10,00	A	Sangat Baik
TOTAL		3,52	88,07	A	Sangat Baik

Dari tabel di atas dapat diketahui 1 unsur penilaian yang perlu ditingkatkan lagi yaitu:

1. Biaya Tarif.

(Untuk selengkapnya hasil perhitungan survey terdapat dalam Lampiran)

BAB VI

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pengadilan Negeri Kalabahi secara keseluruhan adalah 88,07 artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian berada pada **kategori A** dengan mutu kinerja **Sangat Baik**;
2. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil dari penilaian masyarakat, terdapat 9 unsur semuanya Sangat Baik.
3. Semua unsur penilaian diapresiasi secara baik oleh masyarakat, namun demikian harus dipertahankan bahkan dapat ditingkatkan.

B. Rekomendasi

1. Semua unsur atau unit pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi harus di tingkatkan dan dipertahankan.
2. Hasil survey untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua aparatur di Pengadilan Negeri Kalabahi, yang pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
3. Survey kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik setahun dua kali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja Pengadilan Negeri Kalabahi.

C. Rekomendasi dari Responden

Secara umum tidak semua responden memberikan usul dan saran dalam kuisisioner yang dibagikan. Ada juga responden yang memberikan saran tidak tepat sasaran untuk Pengadilan Negeri Kalabahi dan ada responden yang hanya memberikan penilaian secara umum terhadap kinerja Pengadilan Negeri Kalabahi. Oleh karena itu telah dirangkum saran-saran perbaikan serta pendapat dari responden sebagai berikut:

1. - Memperketat kedisiplinan administrasi dalam pembuatan surat atau dokumen yang ada;
 - Saling komunikasi antara kariawan atau staf yang masif;
2. Tetap mempertahankan kualitas pelayanan
3. Tingkatkan kerja baik yang ada di dalam melayani tamu sehingga tamu yang ada dapat memberikan penilaian yang lebih baik
4. Tolong di percepat dan para petugas kembali di depan. PTSP dalam menyangkut dengan pelayanan publik
5. - Sebagai orang yang baru pertama masuk di sini merasa bahwa petugas pelayanan administrasi
 - di bagian depan mohon menempatkan orang-orang yang benar mahir atau IT.
 - Mohon memberikan suatu tata krama yang pasti bahwa duduk dimana tulis dimana serta menunggu;
6. Lebih mempercepat pelayanan kepada kami masyarakat agar urusan kami pun berjalan sesuai harapan yang kami harapkan;
7. Kami dan masyarakat pedesaan meyarankan kepada bapak-bapak yang salah tetap salah dan yang betul tetap betul jangan mengsudutkan satu sama yang lain;
8. Prestasi pelayanan selama ini harus tetap di pertahankan dan menjadi tolak ukur kedepan dalam pelayanan kepada masyarakat;
9. Tetap menjaga kualitas pelayanan yang kondusif ini, Tuhan memberkati pelayanan yang luar biasa ini;
10. Di harapkan para petugas atau pegawai melayani dengan hati tulus, ikhlas, bertanggung jawab dan jujur dalam bidang sekecil apapun, utamakan kasih dan kejujuran tanpa memandang status, golongan, pangkat, jabatan tapi berikan keadilan kepada semua komponen masyarakat;
11. Tolong, kalau dapat Pengadilan Negeri Kalabahi tetap semangat, terus bisa membantu masyarakat kecil yang tidak mampu
12. Pelayanannya para petugas dikantor sangat baik dan memuaskan yang mengajukan permohonan di layani dengan baik dan membimbing dan mengharapkan sesuai dengan keinginan kami;

PENDEK KATA : “Pelayanan sangat baik. Dan memuaskan

Tingkatkan terus pelayanan terhadap masyarakat”

13. Lebih di tingkatkan lagi misi pelayanan dan kualitas pembayarannya, agar kedepan Pengadilan Negeri Kalabahi tetap menampilkan yang terbaik;
14. Pegawai/petugas Pengadilan Negeri Kelas II sudah baik dalam pelayanannya.
saya sarankan kalau dapat Pengadilan Negeri Kalabahi mensosialisasikan ke masyarakat, syarat syarat dan ketentuan tentang pelayanan kemasyarakatan kepada masyarakat luas lewat desa/kelurahan agar masyarakat tidak boleh bolak balik mengurus sesuatu;
15. Utamakan senyum karena senyum adalah langkah awal dari melayani;
16. Terima kasih atas pelayanan bapak/ibu pegawai di Pengadilan Negeri Kalabahi, semoga tetap bekerja lebih baik dan Tuhan memberkati
17. Lebih meningkatkan pengaman baik di luar maupun di dalam ruangan Pengadilan Negeri Kalabahi.

Berdasarkan saran-saran perbaikan dari responden maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Kebanyakan responden mengeluhkan tentang tata cara pelayanan dimeja PTSP yang belum maksimal yang disebabkan oleh banyak faktor.
2. Belum ada peningkatan pengamanan bagi para pengunjung sidang yang datang di pengadilan sebagai akibat dari kurangnya ketegasan pihak security dan juga kesadaran pribadi itu sendiri.
3. Untuk masalah pelayanan publik di Pengadilan Negeri Kalabahi sudah cukup memuaskan.

Dengan adanya saran-saran perbaikan tersebut Pengadilan Negeri Kalabahi akan terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan dan mengubah sistem baik itu mengenai pelayanan di meja PTSP untuk peningkatan pengamanan bagi para pengunjung sidang . oleh karena itu Pengadilan Negeri Kalabahi akan terus meningkatkan pelayanan bagi para pengunjung sesuai dengan kualitas pelayanan yang dicapai . Selain itu tanggapan positif dari para responden akan menjadi motivasi dan semangat bagi Pengadilan Negeri Kalabahi agar lebih baik lagi.

RUJUKAN:

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

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

Pengadilan Negeri Kalabahi

IDENTITAS RESPONDEN

- 1. Nama :(boleh inisial atau tidak diisi)
- 2. No HP / Telp :
- 3. Instansi :
- 4. Umur :Tahun
- 5. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
- 6. Pendidikan terakhir : 1. Tidak sekolah 5. Diploma(D1/D2/D3/D4)
2. SD 6. Sarjana (S1)
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
4. SLTA
- 7. Pekerjaan Utama : 1. PNS 5. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri 6. Pedagang
3. Pegawai Swasta 7. Pelajar/Mahasiswa
4. Wiraswasta/Usahawan 8. Lainnya :
.....

PETUNJUK :

- 1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- 2. Cara pengisian kuesioner
Bapak/ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/ibu.

No	Ruang lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Pengadilan Negeri Kalabahi ?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. sulit
2	Prosedur	Menurut Bapak/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Pengadilan Negeri Kalabahi ?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi ?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama
4	Biaya/Tarif	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Kalabahi ?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5	Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bapak/Ibu/Sdr bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, di Pengadilan Negeri Kalabahi ?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan

Pengadilan Negeri Kalabahi

	Ruang	
--	--------------	--

No	lingkup	Pertanyaan	Jawaban
6	Kompetensi pelaksana	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (Pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas di Pengadilan Negeri Kalabahi ?	a. Sangat Mampu b. Mampu c. Kurang Mampu d. Tidak Mampu
7	Perilaku Pelaksanaan	Bagaimana sikap petugas/pegawai di Pengadilan Negeri Kalabahi dalam memberikan pelayanan ?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Pengadilan Negeri Kalabahi ?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
9	Sarana Prasarana	Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana tentang ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh penggunaan layanan ?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN DAN KRITIK, agar Pengadilan Negeri Kalabahi bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN :

KRITIK:
