

**LAPORAN TINDAK LANJUT ATAS
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PERIODE TRIWULAN I 2023 (JANUARI s/d MARET 2023)
PADA PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN**

Indeks kepuasan masyarakat atau IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Sementara disisi lain 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.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode Triwulan I tahun 2023 yang di mulai dari awal bulan Januari s/d Maret 2023 dengan cara menggunakan fasilitas personal computer (PC) pada tempat yang telah disediakan oleh petugas kepada pengguna jasa atau masyarakat pencari keadilan. Ada 9 (sembilan) indikator/variabel yang menjadi dasar dalam melakukan survei ini yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan

Survei ini menitikberatkan tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Prosedur Pelayanan

Survei ini menitikberatkan tentang prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberian penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Survei ini menitikberatkan tentang waktu pelayanan atau jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif Pelayanan

Survei ini menitikberatkan tentang besarnya biaya/Tarif 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 Layanan

Survei ini menitikberatkan tentang produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Survei ini menitikberatkan tentang kompetensi pelaksana atau kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Survei ini menitikberatkan tentang perilaku Pelaksana atau sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan

Survei ini menitikberatkan tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Survei ini menitikberatkan tentang Sarana dan prasarana yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Survei dilakukan kepada 115 (seratus lima belas) responden yang terdiri dari unsur PNS, TNI, Polri, Swasta, Wirausaha, Tenaga Kontrak dan unsur lainnya dari masyarakat pencari keadilan. Dari survei tersebut diperoleh nilai rata-rata yaitu sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN (U)	NILAI UNSUR PELAYANAN
(1)	(2)	(3)
1	Persyaratan Pelayanan	3,557
2	Prosedur Pelayanan	3,565
3	Waktu penyelesaian	3,539

4	Biaya/Tarif pelayanan	3,530
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,539
6	Kompetensi pelaksana	3,583
7	Perilaku pelaksana	3,670
8	Penanganan pengaduan	3,652
9	Sarana dan prasarana	4,000

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II sebesar 3,63 (tiga koma enam tiga) dan berada pada kategori A (sangat baik). Akan tetapi dari 9 (sembilan) indikator pada tabel diatas, terdapat 3 (tiga) indikator dengan nilai terendah yang perlu ditindak lanjuti untuk perbaikan layanan dikemudian hari. Adapun 3 (tiga) indikator tersebut adalah sebagai berikut :

1. Biaya/Tarif pelayanan (3,530%) ;
2. Waktu penyelesaian (3,539%)
3. Produk spesifikasi jenis pelayanan (3,539%)

Menindak lanjuti hasil survei tersebut Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II sebagai pemberilayanan telah mengambil langkah-langkah perbaikan dengan cara sebagai berikut :

1. Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya/ Tarif Pelayanan erat kaitannya dengan transparansi pembayaran dan seperti telah disebutkan pada poin 1, Wakil Ketua Pengadilan Negeri Tapaktuan telah mengeluarkan Surat Keputusan Bersama wakil Ketua Pengadilan Negeri Tapaktuan Nomor W1-U10/1303/HK.02/7/2021 dengan Ketua Mahkamah Syar'iyah Tapaktuan Nomor W1-A8/555/KP.04.5/7/2021 tentang Ketentuan Radius dalam melakukan Pemanggilan dan Pemberitahuan Pada Wilayah hukum Pengadilan Negeri Tapaktuan dan Mahkamah Syar'iyah Tapaktuan. Dengan dikeluarkannya SK Bersama tersebut, diharapkan masyarakat dapat mengetahui dengan lebih jelas dan terperinci biaya apa saja yang harus dibayarkan jika akan berperkara di Pengadilan Negeri Tapaktuan dan diharapkan tidak ada lagi ketidak transparanan biaya maupun pembayaran di lingkungan Pengadilan Negeri Tapaktuan;

Prosedur spesifikasi jenis Pelayanan nilainya cukup rendah kurangnya pemahaman masyarakat akan syarat untuk mendapatkan pelayanan di Pengadilan, Menindaklanjuti indikator tersebut, Pengadilan Negeri Tapaktuan telah membuat

brosur brosur untuk memperjelas syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan dari Pengadilan Negeri Tapaktuan, dan memperkuat kompetensi Petugas Pelayanan Satu Pintu (PTSP);

2. Waktu penyelesaian

Waktu Pelaksana Pelayanan erat kaitannya dengan kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia Pengadilan Negeri Tapaktuan terutama pada bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai Gerbang terdepan dan wajah Pengadilan Negeri Tapaktuan. Menindaklanjuti indikator ini, para petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sudah melakukan dengan baik Waktu pelayanannya kepada para tamu yang mencari keadilan pada Pengadilan Negeri Tapaktuan

3. Prosedur spesifikasi jenis Pelayanan

Prosedur spesifikasi jenis Pelayanan nilainya cukup rendah kurangnya pemahaman masyarakat akan syarat untuk mendapatkan pelayanan di Pengadilan, Menindaklanjuti indikator tersebut, Pengadilan Negeri Tapaktuan telah membuat brosur brosur untuk memperjelas syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan dari Pengadilan Negeri Tapaktuan, dan memperkuat kompetensi Petugas Pelayanan Satu Pintu (PTSP);

Tapaktuan, 3 April 2023

Mengetahui

Ketua Pengadilan Negeri Tapaktuan


Gugun Gunawan, S.H.
NIP. 19761203 200312 1 002

Ketua Tim,


Mohammad Fikri Ihsan, S.H.
NIP. 19900529 201712 1 004

PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN



**MONITORING DAN EVALUASI
ATAS HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN
TRIWULAN I TAHUN 2023**

MONITORING DAN EVALUASI
ATAS HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN
TRIWULAN I TAHUN 2023

A. Latar Belakang.

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 dengan kebutuhan pencari keadilan. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Sabang Kelas II melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Dasar Hukum

- 1) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas kolusi, korupsi dan nepotisme.
- 2) Undang-Undang Nomor Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 Jo Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- 3) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- 4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 7) Keputusan Wakil Ketua Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II Nomor W1.U10/ 1102/KP.01.2/5/2021 tentang Pembentukan Tim Pengelola Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Korupsi Pada Pengadilan Negeri Tapaktuan Kelas II.

C. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Bahwa berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, ditemukan bahwa dari 164 (seratus enam puluh empat) responden diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh oleh Pengadilan Negeri Tapaktuan pada Triwulan I tahun 2023 adalah 3,63 (tiga koma enam puluh tiga) atau masuk pada kinerja A (Sangat Baik).

Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 9 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut :

INDIKATOR	NILAI INDEKS
Persyaratan Persyaratan	3,557
Prosedur Pelayanan	3,565
Waktu penyelesaian	3,539
Biaya/Tarif pelayanan	3,530
Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,539
Kompetensi pelaksana	3,583
Perilaku pelaksana	3,670
Penanganan pengaduan	3,652
Sarana dan prasarana	4,000

Akan tetapi dari 9 (sembilan) indikator pada tabel diatas, terdapat 3 (tiga) indikator dengan nilai terendah yang perlu ditindak lanjuti untuk perbaikan layanan dikemudian hari. Adapun 3 (tiga) indikator yang menjadi temuan untuk ditindak lanjuti tersebut adalah sebagai berikut :

No.	Temuan	Tindak Lanjut	Keterangan
1.	Biaya/ Tarif Pelayanan (3,530%)	Biaya/ Tarif Pelayanan erat kaitannya dengan transparansi pembayaran dan seperti telah disebutkan pada poin 1, Wakil Ketua Pengadilan Negeri Tapaktuan telah mengeluarkan Surat Keputusan Bersama wakil Ketua Pengadilan Negeri Tapaktuan Nomor W1-U10/1303/HK.02/7/2021de	Sudah ditindaklanjuti

		<p>ngan Ketua Mahkamah Syar'iyah Tapaktuan Nomor W1-A8/555/KP.04.5/7/2021 tentang Ketentuan Radius dalam melakukan Pemanggilan dan Pemberitahuan Pada Wilayah hukum Pengadilan Negeri Tapaktuan dan Mahkamah Syar'iyah Tapaktuan. Dengan dikeluarkannya SK Bersama tersebut, diharapkan masyarakat dapat mengetahui dengan lebih jelas dan terperinci biaya apa saja yang harus dibayarkan jika akan berperkara di Pengadilan Negeri Tapaktuan dan diharapkan tidak ada lagi ketidak transparanan biaya maupun pembayaran di lingkungan Pengadilan Negeri Tapaktuan.</p>	
2.	Waktu penyelesaian (3,539%)	<p>Waktu Pelaksana Penyelesaian Pelayanan erat kaitannya dengan kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia Pengadilan Negeri Tapaktuan terutama pada waktu Penyelesaian layanan dan bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai Gerbang terdepan dan</p>	Sudah ditindaklanjuti

		wajah Pengadilan Negeri Tapaktuan. Menindaklanjuti indikator ini, para petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sudah melakukan dengan baik Waktu pelayanannya kepada para tamu yang mencari keadilan pada Pengadilan Negeri Tapaktuan	
3.	Produk spesifikasi jenis pelayanan (3,539%)	Prosedur spesifikasi jenis Pelayanan nilainya cukup rendah dikarenakan kurangnya akan pemahaman masyarakat terhadap syarat untuk mendapatkan pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan, Menindaklanjuti indikator tersebut, Pengadilan Negeri Tapaktuan telah membuat brosur brosur untuk memperjelas syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan dari Pengadilan Negeri Tapaktuan, dan memperkuat kompetensi Petugas Pelayanan Satu Pintu (PTSP);	Sudah ditindaklanjuti

D. Rekomendasi

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, diharapkan agar kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Tapaktuan, hendaknya meningkatkan integritas dalam pelayanannya khususnya pada ruang lingkup Prosedur Pelayanan, Biaya/ Tarif Pelayanan, dan Kompetensi Pelayanan.

Berdasarkan hasil survei ini, ketiga ruang lingkup tersebut berada pada posisi terbawah. Ruang lingkup yang lain, tetap dijaga dan ditingkatkan. Untuk bagian yang menangani Pengaduan agar dapat meningkatkan lagi layanannya, dan Kepada Pimpinan agar senantiasa menekankan dan menegaskan tentang Maklumat Pelayanan pada seluruh jajarannya agar tercipta kondisi layanan yang lebih baik lagi. Khusus dengan Waktu pelayanan yang dipengaruhi oleh kerjasama pihak stakeholder eksternal (yakni Kejaksaan) perlu dilakukan upaya kerjasama menyesuaikan waktu dalam persidangan, agar pengunjung sidang tidak terlalu lama menunggu dimulai proses persidangan.

Demikian hasil Monitoring dan Evaluasi atas Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Tapaktuan Triwulan I Tahun 2023 agar dijadikan acuan dalam kebijakan pimpinan Pengadilan Negeri Tapaktuan ke depan.

Tapaktuan , 3 April 2023
Pengadilan Negeri Tapaktuan
Panitera Muda Hukum



Prinstmetha Regina Eisy, S.H.

**SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN
TRIWULAN I (JANUARI s/d MARET 2023)**



Disusun Oleh :

**TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGADILAN NEGERI TAPAKTUAN**

TAPAKTUAN

2023

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan di Pengadilan Negeri Tapaktuan Triwulan I Tahun 2023 ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pengadilan Negeri Tapaktuan melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survey maka disusun Laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Tapaktuan mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri Tapaktuan dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan pada Pengadilan Negeri Tapaktuan Triwulan I Tahun 2023 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tapaktuan, 3 April 2023

Ketua Tim,

Mengetahui

Ketua Pengadilan Negeri Tapaktuan



Gugun Gunawan, S.H.

NIP.19761203 200312 1 002



Mohammad Fikri Ichsan, S.H.M.Kn

NIP. 19900529 201712 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan dan Sasaran	4
C. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	4
D. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	5
E. Target Capaian Pekerjaan	5
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	6
A. Metodologi Survei.....	6
B. Teknik Pengumpulan Data.....	6
C. Teknik Analisa Data.....	6
D. Variabel Pengukuran IKM.....	6
BAB III PROFIL RESPONDEN.....	8
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	10
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	15
A. Kesimpulan	11
B. Rekomendasi.....	11
DAFTAR PUSTAKA	13
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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 masadan 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 Tapaktuan melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tapaktuan .

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3.63/90,65% (sembilan puluh koma enam puluh lima persen).

D. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

Tahapan yang dilakukan dalam melakukan survey ini adalah:

1. Tim survei menentukan metode survei.
2. Tim survei membuat instrument berupa questioner.
3. Tim survei memperbanyak questioner, menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Questioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua tim tim survei.
6. Tim survei menganalisa questioner yang sudah terisi.
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk deskriptif.
8. Hasil analisa diserahkan kepada MR.

E. TARGET CAPAIAN PEKERJAAN

Target yang dicapai oleh Pengadilan Negeri Tapaktuan dalam survey kepuasan masyarakat adalah 83% (delapan puluh tiga persen).

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. METODOLOGI SURVEI

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

Sebagai sample pada penelitian ini berjumlah 115 (seratus lima belas) orang responden yg di ambil secara *simple random sampling*, terdiri dari:

1. PNS
2. TNI
3. POLRI
4. SWASTA
5. WIRUSAHA
6. TENAGA KONTRAK
7. LAIN-LAIN

C. TEKNIK ANALISA DATA

Setelah data terkumpul data pada penelitian ini dianalisis dengan analisis statistik deskriptif.

D. VARIABEL PENGUKURAN IKM

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

1. Persyaratan Pelayanan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan 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 Pelayanan

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 Layanan

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

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).

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. UMUR RESPONDEN

No	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase
1	18 Tahun s/d 28 Tahun	40	34,78 %
2	29 Tahun s/d 39 Tahun	47	40,87 %
3	40 Tahun s/d 49 Tahun	20	17,39 %
4	50 Tahun s/d 59 Tahun	8	6,96 %
5	60 Tahun s/d 69 Tahun	0	0%
		115	100%

Mayoritas responden ini berumur 29 tahun sampai dengan 39 tahun dengan jumlah 40 orang (40,87 %) dari total 115 responden

B. JENIS KELAMIN RESPONDEN

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	94	81,74%
2	Perempuan	21	18.26%
		115	100%

Mayoritas responden ini berjenis kelamin Laki-laki yang berjumlah 94 orang dari total 115 orang (81,74%)

C. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	SD	1	0.87%
2	SLTP	1	0.87%
3	SLTA	27	23.48%
4	Diploma	3	2.60%
5	S1	82	71.30%
6	S2	1	0.87%
7	S3	0	0.0%
		115	100%

Mayoritas Pendidikan Terakhir Responden disini adalah S1 yang berjumlah 82 (delapan puluh dua) orang dari total responden 115 orang (71,30%)

D. PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	33	28.7%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	7	6.07%
4	SWASTA	9	7.83%
5	WIRUSAHA	4	3,48%
6	TENAGA KONTRAK	0	0%
7	LAINNYA	62	53.91%
		115	100%

Mayoritas Pekerjaan Utama Responden adalah Lainnya yang berjumlah 62 (emam puluh dua) orang dari total responden 115 orang (53.91%)

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan di peroleh Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar 3,63 %/ 90.65% yang berada pada kategori A (**Sangat Baik**).

Analisis selanjutnya disajikan berdasarkan tabel dan grafik berikut ini::

Hasil analisis pada ruang lingkup persyaratan pelayanan secara ringkas disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini:

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT				
Indikator	Unsur Penilaian	Jumlah	NRR Per RL	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan Pelayanan	409	3,557	0,395
U2	Prosedur Pelayanan	410	3,565	0,396
U3	Waktu Pelayanan	407	3,539	0,393
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	406	3,530	0,392
U5	Produk Spefikasi Jenis Layanan	407	3,539	0,393
U6	Kompetensi Pelaksana	412	3,583	0,398
U7	Perilaku Pelaksana	422	3,670	0,408
U8	Penanganan Pengaduan	420	3,652	0,406
U9	Sarana dan Prasarana	460	4,000	0,444
IKM Unit Pelayanan		90,65 %		

Tabel dan grafik tersebut di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **DIKELOLA DENGAN SANGAT BAIK**

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tapaktuan sebesar 3,63 %/ 90.65% dan berada pada kategori A (**Sangat Baik**).

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

- Mayoritas responden menyatakan Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT SESUAI**
- Mayoritas responden menyatakan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT MUDAH**
- Mayoritas responden menyatakan Waktu Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT CEPAT**
- Mayoritas responden menyatakan Biaya / Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **GRATIS**
- Mayoritas responden menyatakan Produk Spesifikasi Jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT SESUAI**
- Mayoritas responden menyatakan Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT MAMPU**
- Mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT SOPAN DAN RAMAH**
- Mayoritas responden menyatakan Penanganan Pengaduan di Pengadilan Negeri Tapaktuan **SANGAT BAIK**
- Mayoritas responden menyatakan penanganan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Tapaktuan **DIKELOLA DENGAN SANGAT BAIK**

B. REKOMENDASI

1. Agar syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa lebih dipermudah lagi sehingga para pengguna pengadilan lebih terbantu.
2. Agar tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dapat lebih diperbaiki sehingga prosedur pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi.
3. Agar jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan bisa lebih dipercepat lagi dari sebelumnya.
4. Agar ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau

- memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat bisa lebih murah.
5. Agar setiap spesifikasi jenis pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
 6. Agar pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman para pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Tapaktuan lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa dirasakan sangat mampu melayani para pengguna layanan Pengadilan.
 7. Agar sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan pengadilan bisa ditingkatkan menjadi sangat baik sehingga bisa memuaskan para pengguna layanan Pengadilan.
 8. Agar para petugas menyatakan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga bisa sangat memuaskan para pengguna layanan pengadilan.
 9. Agar penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjut nya lebih ditingkatkan lagi walaupun saat ini telah dirasakan sangat baik oleh para pengguna layanan dalam melayani mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Drs.Ridwan, M.B.A. Dasar – dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung. 2008
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977
- Prof.drs.Sutrisno Hadi, MA. Statistik Jilid 3. Penerbit ANDI. Yogyakarta. 1977