LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PULANG PISAU

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI PULANG PISAU TRIWULAN IV TAHUN 2022

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Pulang Pisau
Pada Tanggal 2 Januari 2023

Top Manager,

DIAN NUR PRATIWI, S.H., M.H.Li
NIP. 198101082003122001

Manager Representative,

Hj. YAYUK MUSYAFIAH, S.H., M.H.
NIP. 197510082006042001

Ketua Tim Survey,

LELO HERAWAN, S.H.
NIP. 198501142009041003

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Pulang Pisau mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat dIIrtikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Pulang Pisau dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau .

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pulang Pisau, 2 Januari 2023

Tim Survey

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv

BAB I . PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Tujuan dan Sasaran 2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan 2
D. Tahapan Pelaksanaan 3

BAB II. METODOLOGI PENELITIAN 4

A. Metode Survey 4
B. Teknik Pengumpulan Data 4
C. Variabel Pengukuran IKM 4
D. Teknik Analisis Data 5

BAB III. PROFIL RESPONDEN 7

A. Umur 7
B. Jenis Kelamin 7
C. Pendidikan Terakhir 8
D. Pekerjaan Utama 8

BAB IV. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) 9

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 11

A. Kesimpulan 11
B. Rekomendasi 12

RUJUKAN 14

LAMPIRAN-LAMPIRAN 15

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 ketidakpastIIn penyelesaIIn. 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 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 Pulang Pisau melaksanakan Survey kepuasaan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survey kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pulang Pisau. Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Pulang Pisau.
4. Mengukur kecendrungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survey kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Pulang Pisau ini dilaksanakan pada bulan Oktober s.d. Desember 2022

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survey kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Pulang Pisau, terhadap pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksaaan pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup Langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survey.
2. Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel.
3. Menentukan responden.
4. Melaksanakan survey.
5. Menyajikan dan melaporkan hasil.

BAB II
METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survey

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Untuk melaksanakan survey dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi SISUPER dengan alamat: http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id.

C. Variabel Pengukuran IKM

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

1. Persyaratan

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

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

   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan prasarana

   Sarana dan prasarana adalah merupakan fasilitas penunjang tugas pokok dalam memberikan pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Pulang Pisau ini digunakan analisis statistik deskriptif.

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

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

A	Sangat Baik	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
B	Baik	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
C	Kurang Baik	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
D	Tidak Baik	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	20	62,50
2	29-39	6	18,75
3	40-49	2	6,25
4	50-59	4	12,50
5	60-69	0	0,00
	Jumlah	32	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-21 tahun (62,50%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	24	75,00
2	Perempuan	8	25,00
	Jumlah	32	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 24 orang (75,00 %).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak/Belum sekolah	0	0,00
2	SD	1	3,12
3	SMP	1	3,12
4	SLTA	17	53,12
5	D1	0	0,00
6	D2	0	0,00
7	D3	1	3,12
8	S1	12	37,50
9	S2	0	0,00
10	S3	0	0,00
Jumlah		32	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 17 orang (53,12 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	10	31,25
2	TNI	0	0,0
3	POLRI	11	34,37
4	LAINNYA	7	0,0
5	SWASTA	3	9,37
6	WIRAUSAHA	0	0,0
7	TENAGA KONTRAK	1	3,12
Jumlah		32	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan POLRI yaitu sebanyak 11 orang (34,37%).

BAB IV

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terisi sejumlah 32, Berdasarkan Survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Pulang Pisau dan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pengadilan Negeri Pulang Pisau sebesar **3,84/96,01%** berada pada kategori "**Sangat Baik**" (pada interval 88,31 - 100,00). Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Pulang Pisau yang telah ditetapkan sebesar 90. Hasil tersebut berada di atas sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Pulang Pisau .

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI PULANG PISAU

NILAI INDEKS

3,84 / 96,01 %

Periode 1 Oktober 2022 sampai 31 Desember 2022

JUMLAH	32 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 25 ORANG	
	PEREMPUAN : 7 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 1 ORG	Diploma 3 : 1 ORG
	SMP : 1 ORG	S1 : 12 ORG
	SMU : 17 ORG	S2 : 0 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 9 ORG	SWASTA : 5 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRAUSAHA : 0 ORG
	POLRI : 10 ORG	TENAGA KONTRAK : 1 ORG
	LAINNYA : 7 ORG	

Deskripsi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
Jumlah	125	121	121	120	125	122	126	120	126	
NRR Per RL	3,906	3,781	3,781	3,750	3,906	3,813	3,938	3,750	3,938	34,563
NRR Tertimbang	0,434	0,420	0,420	0,417	0,434	0,424	0,438	0,417	0,438	3,840
IKM Unit Pelayanan										96,01

BAB V

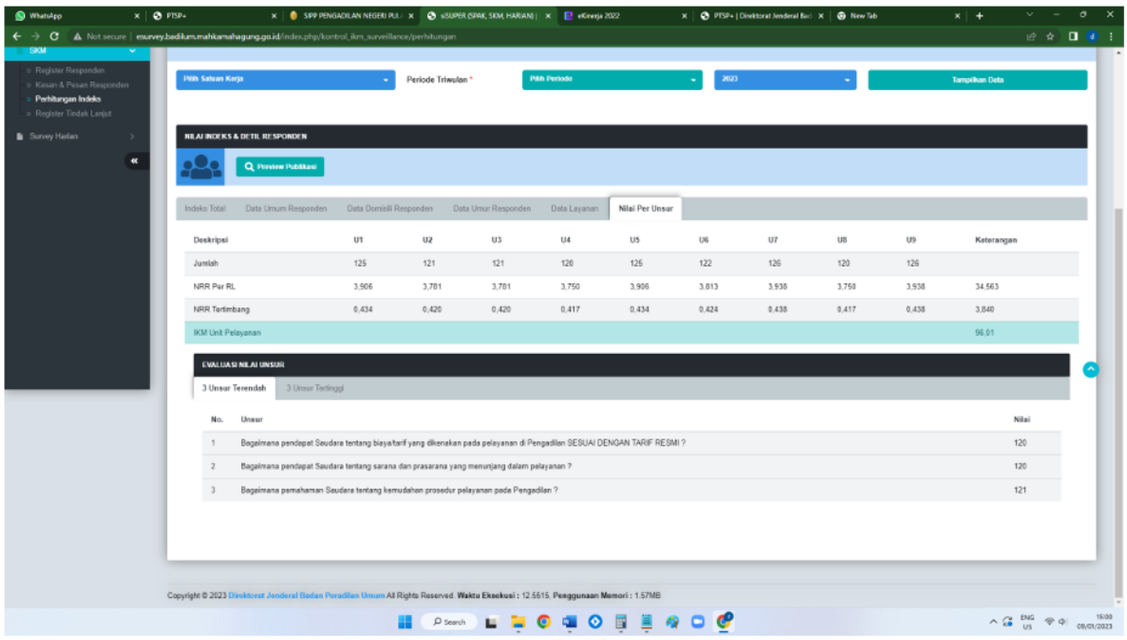
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau sebesar **3,84/96,01%** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau berada pada kategori SANGAT BAIK
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau berada pada kategori SANGAT BAIK
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau pada kategori SANGAT BAIK
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau pada kategori SANGAT BAIK
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau pada kategori SANGAT BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau pada kategori SANGAT BAIK
8. Sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Pulang Pisau pada kategori SANGAT BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau pada kategori SANGAT BAIK

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Pulang Pisau, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup penanganan pengaduan, persyaratan, biaya/tarif, sarana dan prasarana, waktu pelayanan, produk sepesifikasi jenis pelayanan, prosedur, kompetensi pelaksana, disusul perilaku pelaksana.



B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey dan kesimpulan yang telah disampaikan ada 3 (tiga) nilai unsur terendah yang perlu ditindak lanjuti dengan rekomendasi sebagai berikut:

1. Mengenai biaya/tarif: Pengadilan Negeri Pulang Pisau telah menetapkan biaya atau tarif yang besarnya telah sesuai dengan ketentuan. Pengadilan Negeri Pulang Pisau tidak memungut biaya atau tarif selain yang telah diatur oleh Peraturan Perundang-undangan sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada Pengadilan Negeri Pulang Pisau;
2. Mengenai sarana dan prasarana: Dalam hal terdapat sarana dan prasarana yang masih belum sesuai peruntukannya atau belum ada, maka hal tersebut masih dalam proses untuk terus dilengkapi agar pelayanan semakin optimal;
3. Dalam hal kemudahan prosedur pelayanan: Pengadilan Negeri Pulang Pisau telah melakukan pemberian informasi mengenai prosedur kepada pengguna layanan Pengadilan baik itu secara langsung maupun melalui baner-baner serta media sosial Pengadilan Negeri Pulang Pisau termasuk buku standar pelayanan, buku standar pelayanan braile serta sosialisasi melalui siaran radio lokal secara berkala;

RUJUKAN:

Keputusan Menteri Pendayagunaaan 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 Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ridwan. 2008. Dasar-dasar Statistik. Penerbit Alfa Beta. Bandung.

Saifuddin Azwar. 2009. Penyusunan Skala Psikologi. PULANG PISAU KELAS II : Pustaka Belajar

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 2. Penerbit ANDI Offset. PULANG PISAU KELAS II.

Sutrisno Hadi. 2003. Statistik Jilid 3 Penerbit ANDI Offset PULANG PISAU KELAS II .

LAMPIRAN-LAMPIRAN..

JADWAL TAHUAN PELAKSANAAN SURVEY

No	RINCIAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	JAN
1	Pelaksanaan Survey Triwulan I													
2	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survey Triwulan I													
3	Monev dan Tindak Lanjut Survey Triwulan I													
4	Pelaksanaan Survey Triwulan II													
5	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survey Triwulan II													
6	Monev dan Tindak Lanjut Survey Triwulan II													

7	Pelaksanaan Survey Triwulan III													
8	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survey Triwulan III													
9	Monev dan Tindak Lanjut Survey Triwulan III													
10	Pelaksanaan Survey Triwulan IV													
11	Perhitungan Indeks, Pembuatan Laporan dan Publikasi Pelaksanaan Survey Triwulan IV													
12	Monev dan Tindak Lanjut Survey Triwulan IV													

TIM SURVEY

Pengarah:

DIAN NUR PRATIWI, S.H., M.H.Li.

Ketua:

LELO HERAWAN, S.H.

Sekretariat:

SAMSUL RIZAL, S.H.

Anggota:

M. ZALDI AKBAR, S.H.

ROMI NEVRIYANDRA, A.Md

VICKI KRISLY

LESSA WARA'A EZZANA