LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
TRIWULAN IV (PERIODE BULAN OKTOBER S/D DESEMBER 2023)

(Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017)

DISUSUN OLEH :

TIM SURVEY
PENGADILAN NEGERI SIBUHUAN KELAS II

Jalan Kihajar Dewantara Kelurahan Pasar Sibuhuan Kecamatan Barumun
Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara
Telepon (0636) 7021187 - Fax (0636) 7021187 Kode Pos 22763
Website : pn – sibuhuan.com
Email : pn-sibuhuan@gmail.com

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
PADA PENGADILAN NEGERI SIBUHUAN KELAS II
TRIWULAN IV
PERIODE BULAN OKTOBER S/D DESEMBER 2023

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Sibuhuan, 4 Januari 2024

QUALITY MANAGEMENT REPRENTATIVE

DHARMA PUTRA SIMBOLON, S.H.
NIP. 19761227 200312 1 001

KETUA TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
Plh. Panitera

SAHRIAL SIREGAR , S.H.
NIP. 19811021 201101 1 003

Mengetahui,
KETUA PENGADILAN NEGERI SIBUHUAN KELAS II

LULIK DJATIKUMORO, S.H.,M.H.
NIP. 198010262003121002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, guna tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani yang akan dijadikan sebagai referensi pengambilan kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu Pengadilan Negeri Sibuhuan mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada 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.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Sibuhuan, yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporannya ini, tentunya masih banyak kekurangan sehingga masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Sibuhuan dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sibuhuan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sibuhuan, 04 Januari 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
BAB I . PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan, Sasaran dan Target 2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan 3
D. Tahapan Pelaksanaan 3
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN 5
A. Metode Survei 5
B. Teknik Pengumpulan Data 5
C. Variabel Pengukuran IKM 5
D. Teknik Analisis Data 6
BAB III. PROFIL RESPONDEN 8
A. Umur 8
B. Jenis Kelamin 8
C. Pendidikan Terakhir 9
D. Pekerjaan Utama 9
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN) 11
A. Persyaratan 12
B. Prosedur 13
C. Waktu Pelayanan 14
D. Biaya/Tarif 15
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 16
F. Kompetensi Pelaksana 17
G. Perilaku Pelaksana 18
H. Maklumat Pelayanan 19
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 20
J. Hasil Survei kualitatif 21
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 22
A. Kesimpulan 22
B. Rekomendasi 23
RUJUKAN 24
LAMPIRAN-LAMPIRAN 25

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. Pelayanan publik yang didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik. Filosofi berdirinya pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat 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 adalah untuk memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan yang dllerikan masih mencitrakan kredIlilitas yang buruk, dimana pelayanan yang dllerikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas, berbelit-belit, rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Citra 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, kurang berkembangnya inovasi serta kurang terpacunya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan.

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan 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 Sibuhuan Kelas II melaksanakan survei kepuasaan masyarakat yang dalam pelaksanaannya didasarkan pada Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan, Sasaran dan Target

Survei kepuasaan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sekaligus untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II.

Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

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

Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II telah menetapkan target untuk IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dengan nilai SANGAT BAIK dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **97,98%** (sembilan puluh sembilan koma sembilan puluh tujuh) dengan pertimbangan angka tersebut dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II dalam survey tersebut, karena Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II diharapkan dapat memberikan pelayanan hukum yang baik maka nilai tersebut harus dapat dicapai oleh Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II ini dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2023.

Pengukuran survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sibuhan Kelas II dilaksanakan Oktober sampai dengan Desember 2023.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II adalah :

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 survey.
4. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survey dari kotak survey lalu diserahkan kepada Tim Analisa dan pelaporan.
6. Tim Analisa dan pelaporan memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
7. Tim Analisa dan pelaporan mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim Analisa dan pelaporan menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif kemudian menyusun dan melaporkan hasilnya kepada Ketua Tim Survey.

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 Sibuhuan Kelas II antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, KPAI, dan lain-lain. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner melalui pengisian sendiri. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

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:

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. 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. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang memuat keseluruhan detail mengenai kewajiban dan janji yang terdapat didalam standar 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II 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 Sibuhuan Kelas II ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1

Kategori Mutu Pelayanan

No	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100,00	3,00 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,00– 3,00
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,50	1,00 – 2,00
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	0,00 – 1,00

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2

Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frequensi	%
1	18-28	10	30%
2	29-39	16	48%
3	40-49	7	21%
4	50-59	1	3%
5	60>	0	0%
	Jumlah	33	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 sebanyak 16 orang (48%).

B. Jenis Kelamin

Tabel 3

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frequensi	%
1.	Laki – Laki	21	63%
2.	Perempuan	12	37%
	Jumlah	33	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 21 orang (63%).

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frequensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	0	0%
3	SMP	0	0%
4	SLTA	20	60%
5	D1, D2, D3	1	3%
6	S1	12	36%
7	S2	0	0%
8	S3	0	0
	Jumlah	33	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Sarjana (S1) Sebanyak 20 orang (60 %).

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frequensi	%
1.	PNS	0	0%
2.	TNI / Polri	0	0%
3.	Pegawai Swasta	7	21%
4.	Wiraswasta/Usahawan	1	1%
5	Lainnya:	24	72%
6.	Tenaga Kontrak	0	0%
	Jumlah	33	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama Lainnya (Petani dll) yaitu 24 orang (72%).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 41 bundel angket. Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II yang telah ditetapkan adalah sebesar 100 (Seratus). Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II sebesar 97,98% berada pada kategori " **SANGAT BAIK**" (pada interval 88,31-100 – 3,5325-4,000). Hasil tersebut berada di pada sasaran mutu yang ditetapkan Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II. Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6

Rata-rata Skor dan Peringkat

pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan

di Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3.939	Sangat Baik
2.	Prosedur	3.939	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3.939	Sangat baik
4.	Biaya / Tarif	3.939	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.939	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.939	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.939	Sangat Baik
8.	Maklumat Pelayanan	3,879	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,848	Sangat Baik

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 3.939 berada pada interval skor 3,00 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

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

Tabel 7

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II

Ruang Lingkup: Persyaratan

No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Mudah	A	4	31	94%
2	Mudah	B	3	2	6%
3	Cukup Mudah	C	2	0	0%
4	Sulit	D	0	0	0%
	Jumlah			33	100

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 3,939 berada pada interval skor 3,00 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik.

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

Tabel 8

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II

Ruang Lingkup: Prosedur

No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	A	4	31	94%
2	Baik	B	3	2	6%
3	Cukup Baik	C	2	0	0%
4	Tidak Baik	D	1	0	0%
	Jumlah			33	100

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 3,968 berada pada interval skor 3,00 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

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

Tabel 9

Kepuasan Masyarakat Pengguna Negeri Sibuhuan Kelas II

Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Cepat	A	4	31	94%
2	Cepat	B	3	2	6%
3	Cukup Cepat	C	2	0	0%
4	Lambat/lama	D	1	0	0%
	Jumlah			33	100

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 skor sebesar **3,939** berada pada interval skor **3,00 – 4,00** kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik.

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

Tabel 10

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II

Ruang Lingkup : Biaya/Tarif

No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Murah	A	4	31	94%
2	Murah	B	3	2	6%
3	Cukup Mahal	C	2	0	0%
4	Sangat Mahal	D	1	0	0%
	Jumlah			33	100

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 skor sebesar **3,939** berada pada interval skor **3,00 – 4,00** kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

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

Tabel 11

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Memuaskan	A	4	30	91%
2	Memuaskan	B	3	3	9%
3	Cukup Memuaskan	C	2	0	0%
4	Tidak Memuaskan	D	1	0	0%
	Jumlah			33	100

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 3,968 berada pada interval skor 3,00 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

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

Tabel 12

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II

Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1	Tidak Mampu	A	1	0	0%
2	Kurang Mampu	B	2	0	0%
3	Mampu	C	3	2	6%
4	Sangat Mampu	D	4	31	94%
	Jumlah			33	100

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh kor sebesar **3,939** berada pada interval skor **3,00 – 4,00** kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Baik.

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

Tabel 13

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II

Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	A	4	31	94%
2	Baik	B	3	2	6%
3	Cukup Baik	C	2	0	0%
4	Tidak Baik	D	1	0	0%
	Jumlah			33	100

H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang memuat keseluruhan detail mengenai kewajiban dan janji yang terdapat didalam standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar **3,879** berada pada interval skor **3,00 – 4,00** kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

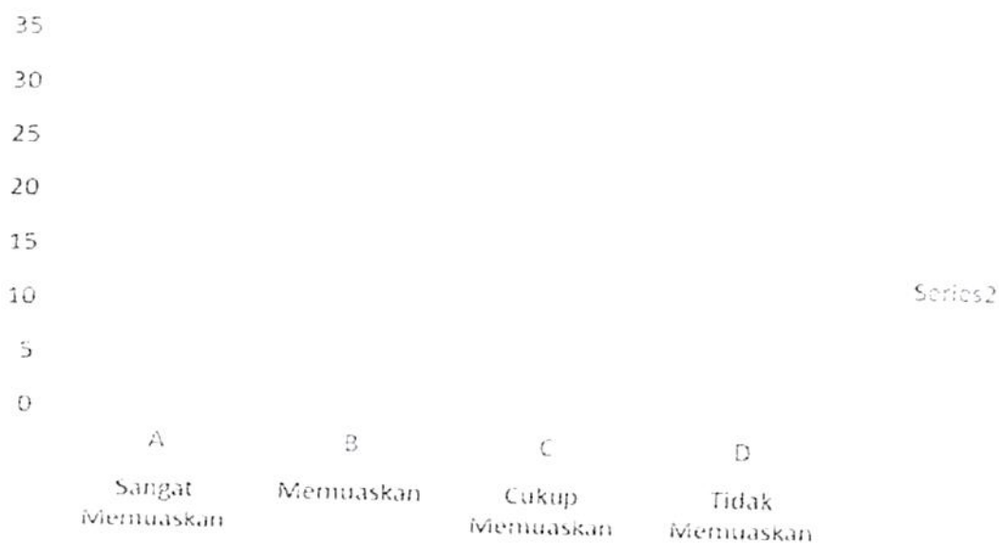
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II

Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1	Sangat Memuaskan	A	4	29	88%
2	Memuaskan	B	3	4	12%
3	Cukup Memuaskan	C	2	0	0%
4	Tidak Memuaskan	D	1	0	0%
	Jumlah			33	100



I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 3,848 berada pada interval skor 3,00 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

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

Tabel 15

Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II

Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi	%
1	Dikelola dengan baik	A	4	30	91%
2	Berfungsi kurang maksimal	B	3	2	6%
3	Ada tetapi tidak berfungsi	C	2	1	3%
4	Tidak ada	D	1	0	0%
	Jumlah			33	100

Penanganan Pengaduan

J. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden

yang ditulis di dalam angket yang telah disebarkan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II yang diusulkan responden, antara lain:

1. Kualitas kerja agar dipertahankan.
2. Kemampuan personilnya agar lebih ditingkatkan lagi, birokrasi pelayanannya dipersingkat, tidak membeda-bedakan orang yang dilayani, Selektif terhadap orang yang berkunjung termasuk kepentingan apa yang mau diurus karena banyak orang berprofesi membonceng kepentingan orang lain.
3. Petugas Pengadilan tidak meninggalkan ruangan terlalu lama sehingga tidak mengganggu waktu pelayanan.
4. Jadwal persidangan agar tepat waktu terutama pemeriksaan saksi-saksi, supaya saksinya tidak terlalu lama menunggu.
5. Agar petugas yang memberikan Pelayanan disesuaikan dengan latar belakang ilmu yang didapat.
6. Supaya sidang pidana lebih dipercepat dengan mengarahkan Jaksa untuk menjemput Tahanan dengan cepat.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II sebesar **97.98%** dan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**". Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sibuhuan Kelas II, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Prosedur, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan kemudian disusul Prilaku Pelaksana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan, Biaya/Tarif, Maklumat Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Waktu Pelayanan.

B. Rekomendasi

Hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup prosedur, persyaratan, waktu pelayanan dan biaya/tarif.

Berdasarkan hasil survei ini, keempat ruang lingkup tersebut berada pada kategori sangat baik akan tetapi ada beberapa Responden yang memberikan Jawaban dengan skor rendah.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

1. Untuk Hakim dan Panitera Pengganti :
   - Jadwal sidang yang telah ditetapkan melalui penetapan Hakim dilaksanakan secara disiplin dan tepat waktu agar para pihak yang telah datang tepat waktu tidak merasa dirugikan.
   - Perkara diselesaikan dengan tepat waktu

2. Untuk Bagian Umum dan Keuangan :
   - Gedung Kantor kurang memadai.
   - Kebersihan kamar mandi dibenahi kembali.

3. Untuk Bagian Perdata :
   - Pemohon perkara secara E-Court kesusahan dalam aplikasi pendaftaran E-court dan merasa terbantu dengan petugas PTSP .
   - Proses penanganan pelayanan diperoepat dengan persyaratan yang diterangkan dengan jelas kepada pencari keadilan.

4. Untuk Bagian Hukum :
   - Petugas penuh keramahtamahan.
   - Waktu penyelesaian layanan kepada masyarakat dipercepat.

5. Untuk bagian Pidana :
   - Petugas harus lebih ramah.
   - Biaya harus lebih transparan.
   - Waktu Pelayanan dipercepat.

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 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI SIBUHUAN

NILAI INDEKS

3,92 / 97,98 %

Periode 1 Oktober 2023 sampai 31 Desember 2023

JUMLAH	33 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI 21 ORANG	
	PEREMPUAN 12 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak Belum Sekolah 0 ORG	Diploma 2 0 ORG
	SD 0 ORG	Diploma 3 0 ORG
	SMP 0 ORG	S1 12 ORG
	SMU 20 ORG	S2 0 ORG
	Diploma 1 1 ORG	S3 0 ORG
PEKERJAAN	PNS 1 ORG	SWASTA 7 ORG
	TNI 0 ORG	WIRAUSAHA 1 ORG
	POLRI 0 ORG	TENAGA KONTRAK 0 ORG
	LAINNYA 24 ORG	