

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN DI PENGADILAN NEGERI LARANTUKA

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi
Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015**



JANUARI – SEPTEMBER

2017



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN
DI PENGADILAN NEGERI
LARANTUKA

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 1 Tahun 2015

Disahkan di Larantuka
Pada 28 September 2017

Top Management,

SETYO YOGA SISWANTORO, SH, MHum
NIP. 197005241994031003

Sekretaris Tim Survei,

Ketua Tim Survei,

Ttd

Ttd

CHRISTA JUNITA AFOAN, S.H.
NIP. 19860604201403 1 004

BENEDIKTUS OJAN
NIP. 196202201198903 1 006

KATA PENGANTAR

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

Survei yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Survey dilakukan dengan kuisisioner yang dibagikan dan masyarakat pengguna Pengadilan Negeri Larantuka dapat memberikan pendapatnya terhadap layanan yang diberikan dan dengan demikian diharapkan dapat memberikan gambaran kualitas pelayanan Pengadilan Negeri Larantuka.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Negeri Larantuka diharapkan pula dapat memberikan perbandingan antara persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat itu sendiri, sehingga Pengadilan Negeri Larantuka 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 ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Larantuka dan masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Larantuka.

Larantuka, September 2017

Tim Survei

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Sasaran	2
C. Rencana Kerja Pelaksanaan	2
D. Tahapan Pelaksanaan	2
 BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	 4
A. Metode Survei	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Variabel Pengukuran IKM	4
D. Teknik Analisis Data	5
 BAB III. PROFIL RESPONDEN	 7
A. Jenis Kelamin	7
B. Pendidikan Terakhir	7
C. Pekerjaan Utama	8
 BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN)	 9
A. Persyaratan	10
B. Prosedur	10
C. Waktu Pelayanan	11
D. Biaya/Tarif	12
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	13
F. Kompetensi Pelaksana	13
G. Perilaku Pelaksana	14
H. Maklumat Pelayanan	15
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	15
J. Hasil Survei kualitatif.....	16

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	18
A. Kesimpulan	18
B. Rekomendasi	19
 LAMPIRAN	 21

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
1. Kategori Mutu Pelayanan	6
2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	7
3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	7
4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama	8
5. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Larantuka	9
6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka Ruang Lingkup: Persyaratan	10
7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka Ruang Lingkup: Prosedur	11
8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan	12
9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka Ruang Lingkup: Biaya/Tarif	12
10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Layanan	13
11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana	14
12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana	14
13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan	15
14. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran danMasukan	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara dalam fungsi dan tujuan memiliki lembaga-lembaga negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Kekuasaan negara yang terbagi dalam lembaga eksekutif, yudikatif dan legislatif dengan peran dan fungsinya masing-masing wajib menyediakan pelayanan yang terbaik agar kesejahteraan masyarakat dapat tercapai.

Mahkamah Agung dan peradilan di bawahnya yang menjalankan fungsi yudikatif memiliki sifat teknis-yuridis yang berfungsi mengadili penyelewengan pelaksanaan peraturan perundang-undangan serta bersifat independent (bebas dari intervensi pemerintah). Lembaga peradilan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya harus dapat mempertahankan profesionalisme agar penegakan hukum dapat berjalan dengan baik dan memperoleh kepercayaan publik.

Masyarakat yang makin maju dan berkembang baik secara ekonomi, sosial maupun intelektualitasnya akan lebih kritis terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh negara, oleh karenanya Lembaga peradilan yang memberikan pelayanan di bidang hukum kepada masyarakat tidak boleh menutup mata dan harus peka terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat yang menginginkan sesuatu yang lebih cepat, efisien dan berkualitas.

Saat ini masih ada sebagian masyarakat yang memandang atau menganggap berurusan dengan pengadilan adalah sesuatu yang rumit, melelahkan, menghabiskan banyak waktu dan aparatnya arogan. Anggapan tersebut lahir karena pelayanan publik cenderung bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari pelayanan yang baik.

Berdasarkan hal tersebut, Pengadilan Negeri Larantuka dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, melakukan survei terhadap masyarakat pengguna pengadilan di wilayah hukum Pengadilan Negeri Larantuka.

Upaya ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di wilayah hukum Pengadilan Negeri Larantuka terhadap pelayanan pengadilan yang telah dijalankan sampai saat ini, sehingga pada nantinya Pengadilan negeri Larantuka dapat terus meningkatkan pelayanan dan memperbaiki diri agar menjadi sebuah lembaga yang dipercaya oleh publik karena mampu memberikan pelayanan yang baik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Larantuka. Adapun sasarannya adalah :

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

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran / survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Larantuka ini dilaksanakan secara periodik setiap 6 (enam) bulan dan telah dilakukan survey Kepuasan masyarakat sejak tanggal 01 Januari sampai dengan 28 September 2017.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Larantuka, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
-

2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
 4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
 5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
 6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
 7. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
 8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.
-

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

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 Larantuka, antara lain: pencari keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dan masyarakat yang memerlukan pelayanan pengadilan, dimana 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. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. 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. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan 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 Larantuka ini digunakan analisis statistik deskriptif.

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

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (Sangat baik)	80,01 – 100	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	65,01 – 80,00	2,51 – 3,25
3.	C (Cukup baik)	45,01 – 65,00	1,76 – 2,50
4.	D (Buruk)	25,00 – 45,00	1,00 – 1,75

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. Jenis Kelamin

Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	71	67.7
2	Perempuan	34	32,38
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
Jumlah		105	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 71 orang (67,7 %).

B. Pendidikan Terakhir

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

N o.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	<SLTP	27	26
2	SLTA	43	41
3	Sarjana	20	19.0
4	Tidak Mencantumkan Pendidikan Terakhir	15	14
Jumlah		105	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SLTA atau lebih sebanyak 43 orang (41 %).

C. Pekerjaan Utama

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama.

No.	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	Wiraswasta	27	26
2	Pelajar/ Mahasiswa	6	6
3	PNS	25	24
4	TNI/POLRI/JAKSA	1	-
5	Advokat & Notaris	5	5
6	Pegawai Swasta	-	-
7	Lainnya (pedagang/tani)	41	39.0
Jumlah		105	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan utama sebagai petani dan kemudian wiraswasta kemudian PNS dan terakhir adalah advokat . Hal ini tentu dapat dipahami karena baik wiraswasta, petani maupun adalah profesi yang berhubungan langsung dengan lembaga peradilan Larantuka yang mata pencaharian di wilayah ini sebagian besar adalah swasta/petani.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 14 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Larantuka dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Larantuka secara keseluruhan berada pada rata-rata skor 2.62 pada interval 2.51-3.25, sehingga masuk dalam kategori Baik

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 5. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Larantuka

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	2,62	Baik	9
2	Prosedur	2,62	Baik	8
3	Waktu Pelayanan	2,77	Baik	1
4	Biaya/Tarif	2,62	Baik	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,62	Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	2,62	Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	2,62	Baik	5
8	Maklumat Pelayanan	2,62	Baik	6
9	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	2,62	Baik	7

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi atau dilengkapi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 2,62 dan berada pada interval 2,51 s/d 3,25 dalam kategori **“baik”**. Dengan demikian dapat terlihat hingga saat ini syarat-syarat yang harus dipenuhi masyarakat pengguna layanan pengadilan untuk mendapatkan pelayanan adalah mudah.

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

*Tabel 6. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka
Ruang Lingkup: Persyaratan*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat sulit	1	3	2,85
2	Sulit	2	2	1,90
3	Mudah	3	78	74,28
4	Sangat mudah	4	22	20,95
Jumlah			105	100

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

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,62 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “**baik**”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat mudah dalam mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan.

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

Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat sulit	1	-	-
2	sulit	2	1	1
3	Mudah	3	76	72,3
4	Sangat mudah	4	28	27
Jumlah			105	100

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,77 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “**baik**”. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan pengadilan merasakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu pelayanan sudah cepat.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan

pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat lambat	1	-	
2	Lambat	2	23	21,9
3	Cepat	3	64	61
4	Sangat Cepat	4	18	17,1
Jumlah			105	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 rerata skor sebesar 2.62 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “**baik**”. Dengan masyarakat pengguna layanan pengadilan merasakan ringannya biaya/tarif pada pengurusan suatu layanan.

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

Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka Ruang Lingkup: Biaya/tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat mahal	1	-	-
2	mahal	2	2	2
3	Ringan	3	79	75,2
4	Sangat Ringan	4	24	22,8
Jumlah			105	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 rerata skor sebesar 2.62 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **“baik”**. Dengan demikian produk yang dihasilkan oleh Pengadilan Negeri Larantuka berada dalam kategori baik

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

*Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka
Ruang Lingkup: produk*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Kurang	1	-	-
2	Cukup	2	-	-
3	Baik	3	69	65,71
4	Sangat Baik	4	36	34,2
Jumlah			105	100

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,62 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori **“baik”**. Dengan demikian kemampuan pegawai atau staf yang melayani pengguna pengadilan sudah memuaskan bagi masyarakat.

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

*Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Kurang	1	-	-
2	Cukup	2	-	-
3	Baik	3	79	75,23
4	Sangat Baik	4	26	24,7
Jumlah			105	100

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,62 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “**baik**”. Dengan demikian masyarakat pengguna pengadilan telah merasakan mendapat perlakuan yang baik dalam mendapatkan suatu jenis layanan.

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

*Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Buruk	1	-	-
2	Kurang baik	2	3	2,85
3	Baik	3	40	38,0
4	Sangat Baik	4	62	59,0
Jumlah			105	100

H. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,62 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “**baik**”. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan pengadilan dapat menerima baik dan merasakan bahwa petugas yang memberikan layanan telah melaksanakan kewajibannya sesuai standar pelayanan.

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

*Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Kurang	1	-	-
2	Cukup	2	-	-
3	Baik	3	75	71,42
4	Sangat Baik	4	30	28,5
Jumlah			105	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 rerata skor sebesar 2,62 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “**baik**”. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan pengadilan, merasakan respon yang cepat dari penanganan terhadap pengaduan yang telah diajukan.

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

*Tabel13. Kepuasan Masyarakat Pengguna Pengadilan Negeri Larantuka
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat Lambat	1		
2	Lambat	2	4	3,8
3	Cepat	3	75	71,4
4	Sangat Cepat	4	26	24,7
Jumlah				100

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 Larantuka, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Mewujudkan peradilan yang cepat murah dan singkat.
 2. Berusaha mempertahankan atau meningkatkan pelayanan
 - 3 Agar terus bisa memanfaatkan efisiensi waktu.
 - 4 Website PN Larantuka agar lebih inovatif dan menarik, perbanyak posting tentang Undang-Undang dan peraturan.
 5. Mohon tempat duduk.
 6. Tampilan kantor kurang menarik.
-

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 Larantuka berada pada skor rata-rata sebesar **2,62** dan berada pada kategori **baik**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Larantuka berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Perilaku pelaksana kemudian

disusul Prosedur, Kompetensi Pelaksana, Waktu, Maklumat pelayanan, Penanganan pengaduan, Produk, pesyaratan dan Biaya.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Larantuka hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup **Persyaratan dan tarif**.

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

1. Untuk pengelola IT :
 - o Selalu meng-update Undang-Undang dan peraturan terbaru ;
 - o layanan informasi agar dilengkapi ;
 - o Tampilan website lebih menarik dan inovatif
 2. Untuk Bagian Umum dan Keuangan :
 - o Tampilan ruang tunggu pengunjung agar diperindah ;
 - o Lengkapi ruang tunggu dengan bahan bacaan
 - o Petugas di layanan informasi harus lebih ramah dan memberikan petunjuk dengan tepat
 3. Untuk Bagian Perdata :
 - o Petugas harus lebih ramah.
 - o Waktu pemberian produk layanan harus lebih cepat.
 4. Untuk Bagian Hukum :
 - o Perbaiki layanan pengaduan, sarana dan masukan.
-

5. Untuk bagian Pidana :
 - o Pemberitahuan tentang persyaratan agar menggunakan media yang lebih inovatif
 - o Produk spesifikasi harus lebih baik
-

LAMPIRAN





SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PENGADILAN
PADA
PENGADILAN NEGERI LARANTUKA

PETUNJUK

1. Mohon di isi sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap bapak / Ibu dan betul – betul untuk kepentingan ilmiah.

Cara pengisian kuesioner

2. Bapak ibu memberi satu tanda silang (x) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak / Ibu .

IDENTITAS RESPONDEN

- 1 **Nama** :
 Instansi :
 Umur :
 Jenis Kelamin : 1.Laki - Laki
 : 2.Perempuan
- Pendidikan Terakhir** : 1. Tidak sekolah 5. Diploma (D1,D2,D3,D4)
 2. SD 6. Sarjana (S1)
 3. SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
 4. SLTA
- Pekerjaan Utama** : 1. PNS 5. Petani/ Nelayan
 2. TNI / POLRI 6. Pedagang
 3.Pegawai 7. Pelajar/ Mahasiswa
 Swasta
 4. Wiraswasta 8. Lainnya :.....

Jenis Layanan Pengadilan :

- a) Legalisasi Akta Badan Hukum
- b) Keterangan Tidak Pernah Dipidana
- c) Layanan data / informasi dan pengaduan
- d) Konsultasi Hukum

Media Komunikasi yang digunakan untuk mengakses layanan pengadilan

- a) Website
- b) Email / surat/ faximile
- c) Datang langsung

Tujuan Penggunaan Layanan Pengadilan :

- a) Penyelesaian Perkara
- b) Penulisan Skripsi / Tugas Kuliah
- c) Penyebaran Informasi Jurnalistik
- d) Lain lain:

No	KUISIONER
1	Bagaimana Persyaratan yang dipenuhi mengenai Jenis layanan tersebut? a. Sangat Sulit b. Sulit c. Mudah d. Sangat Mudah
2	Bagaimana Prosedur pemberian layanan tersebut? a. Sangat Sulit b. Sulit c. Mudah d. Sangat Mudah
3	Bagaimana Lamanya waktu dari Proses Layanan tersebut ? a. Sangat Lambat b. Lambat c. Cepat d. Sangat Cepat
4	Bagaimana biaya atau tarif yang dikenakan untuk memperoleh layanan pengadilan tersebut ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Sangat Murah
5	Apakah hasil pelayanan yang didapatkan tersebut telah sesuai dengan apa yang diinginkan? a. Kurang b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
6	Bagaimana Kompetensi pemberi layanan pengadilan tersebut ? a. Kurang b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
7	Bagaimana Perilaku dari petugas pemberi layanan pengadilan tersebut? a. Sangat Lambat b. Lambat c. Cepat d. Sangat Cepat
8	Bagaimana sarana Pengaduan dan saran yang disediakan bagi layanan pengadilan? a. Kurang b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
9	Bagaimana tindak lanjut dari adanya saran dan pengaduan? a. Sangat Lambat b. Lambat c. Cepat d. Sangat Cepat

Saran :

“Terima kasih atas partisipasi anda dalam menjawab pertanyaan – pertanyaan yang kami berikan
Selamat berkatifitas semoga hari anda menyenangkan”



PENGADILAN NEGERI LARANTUKA KELAS II
JALAN: BASOEKI RAHMAT, TLP. (0383) 21012-21119, FAX. (0383)-21119
LARANTUKA – FLORES TIMUR
e-mail : pnlarantuka@yahoo.com

PERIODE : JANUARI - SEPTEMBER 2017

JUMLAH RESPONDEN : 105

FORM ANALISA KEPUASAN PELANGGAN

NO	URAIAN	SKORS					status
		Sangat baik	baik	cukup	kurang	skors	
		4	3	2	1		
A	PELAYANAN						
1	Penjelasan persyaratan pelayanan yang diberikan	22	78	2	3	82,25	Baik
2	Kemudahan sistim manajemen/ alur proses pelayanan yang diberikan	28	76	1	0	85,5	Baik
3	Jangka waktu pelayanan yang diperlukan	18	75	18	0	80	Cukup
4	Biaya yang digunakan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan	24	79	2	0	84,25	Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan	36	69	0	0	87,25	Baik
6	Profesionalisme Personil kami dalam memberikan pelayanan	26	79	0	0	85,25	Baik
7	Keramahan personil kami dalam memberikan pelayanan	40	62	3	0	88	Baik
8	Kesanggupan personil kami dalam memberikan pelayanan sesuai standart pelayanan	30	75	0	0	86,25	Baik
9	Penanganan pengaduan saran dan masukan serta tindak lanjutnya	26	75	4	0	84,25	Baik
	RATA RATA NILAI PELAYANAN					84	BAIK
B	SARANA						
1	Kebersihan Lingkungan Kantor Pengadilan Negeri Larantuka	26	75	4	0	84,25	Baik
2	Kebersihan Ruang Toilet/kamar mandi dilingkungan pengadilan Negeri Larantuka	8	65	31	0	72,25	Cukup
3	Kenyamanan parkir kendaraan di dalam Pengadilan Negeri Larantuka	20	78	7	0	82	Baik
4	Keamanan di Lingkungan Pengadilan Negeri Larantuka	18	82	5	0	82	Baik
	RATA RATA NILAI SARANA					82	Baik
	RATA RATA TOTAL KEPUASAN PELANGGAN					83	BAIK

Target minimal Nilai Kepuasan Pelanggan : 80 (Cukup)

Keterangan :
SKORS (SBX4)+(BX3)+(KX2)+(SKX0)
N
JUMLAH RESPONDEN X 4
100

NILAI INDEKS

SB : 4
B : 3
K : 2
SK : 1

STATUS

Sangat baik : 91 s/d 100
baik : 81 s/ d 90
cukup : 71 s/d 80
Kurang 50 s/d 70

Tanggal : 27-Sep-17
Disusun oleh

BUDI TEGUH A. SIMAREMARE, SH.M.H
Wakil Manajemen Mutu

Diketahui oleh

SETYO YOGA SISWANTORO, SH.M.H
Ketua Pengadilan Negeri Larantuka