LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DI PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG

Januari 2022 – Maret 2022

PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG

KABUPATEN BENER MERIAH, ACEH

2022

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

DI PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Simpang Tiga Redelong

Pada Hari Senin, 04 April 2022

Quality Manager Representative

Fadillah Usman, S.H.
NIP. 19920113 201712 1 005

Koordinator

Mudasir, SH
NIP. 19711104 199303 1 002

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri
Simpang Tiga Redelong

Ahmad Nur Hidayat, SH.,MH
NIP. 19760409 200212 1 004

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 Simpang Tiga Redelong mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong, 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 bebagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Simpang Tiga Redelong, 04 April 2022

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR v

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan 2

C. Sasaran 2

D. Prinsip 2

E. Ruang Lingkup 3

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat 3

G. mamfaat 4

BAB II 7

METODE SURVEI 7

A. Periode Survei 7

B. Metode Penelitian 7

C. Teknik Pengumpulan Data 7

D. Teknik Analisis Data 7

I. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 21

A. Persyaratan 21

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur 22

D. Biaya/Tarif 24

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ..... Error! Bookmark not defined.

F. Kompetensi Pelaksana ..... Error! Bookmark not defined.

G. Perilaku Pelaksana ..... Error! Bookmark not defined.

H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ..... Error! Bookmark not defined.

II. Hasil Survei Kualitatif ..... Error! Bookmark not defined.

BAB VIII ..... Error! Bookmark not defined.

PENUTUP ..... Error! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan ..... Error! Bookmark not defined.

B. Rekomendasi.....Error! Bookmark not defined.

RUJUKAN:.....Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Umur .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin ....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

Tabel 6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan.**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur .....

Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif.....

Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan.....

Tabel 15. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Persyaratan.....

Gambar 2. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Prosedur**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Waktu pelayanan

Gambar 4. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

Gambar 5. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

Gambar 7. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 8. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan.... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 9. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. .....**Error! Bookmark not defined.**

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 akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Filosofi berdirinya pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang 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 ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana Pelayanan Publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. 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 daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

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 massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan public 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 Simpang Tiga Redelong melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaak Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelengggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong.

C. Sasaran

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

   Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif

   Dalam melaksanakan Survei Kepuasaan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei sebenarnya.
3. Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan

   Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

   Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus meliputi beberapa unsur sebagai berikut :

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah sayart yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaiakn 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 dan Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

   Sarana 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

G. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan masyarat di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong, maka diperoleh mamfaat antara lain sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketaui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

H. Pengertian Umum

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong , yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

4. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyara-kat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalamkuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

C. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penilitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong ini digunakan analisis statistik deskriptif.Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas pada Unsur Survei Kepuasan Masyarakat, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penghitungannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana survei

a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

b. Apabiladilaksanakan sendiri atau unit indepeden yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit-unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

2. Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:

a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.

c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.

d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.

e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

   a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

      1) Pengarah.

      2) Pelaksana, terdiri dari:

         a) Ketua.

         b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak- banyaknya 5 orang.

      3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

   b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

2. Penyiapan Bahan Survei

   a. Kuesioner

      Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir **(Lampiran I)** pada lampiran ini.

   b. Bagian Kuesioner

      Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

      1) Bagian Pertama

         Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

      2) Bagian Kedua

         Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

      3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstuktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3) baik, diberi nilai 3;
4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari ***Krejcie and Morgan*****(Lampiran II)** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 . N. P. Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 . P. Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda 2$ = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;

2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitan dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB V

LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

   Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata–rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsure

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsure

$$\text{Bobot nilai rata–rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatannilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{x Nilai Penimbang Total Unsur yang Terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

a. Menambah unsur yang dianggap relevan;

b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer

   Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

   a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

   b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur.

pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

   Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

   Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

   Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

(a x 0,11) + (b x 0,11) + (c x 0,11) + (d x 0,11)+ (e x 0,11) + (f x 0,11)

+ (g x 0,11) + (hx 0,11)+ (i x 0,11) = Nilai Indeks (X)

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y

b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)

c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;

b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;

c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;

d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

3. Pengujian Kualitas Data

   Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.

4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.

   Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:

   a. *Operating Sistem (OS) DOS,* atau

   b. *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW),*

   c. SPSS. Dan lain-lainnya.

5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

6. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

   Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah,

tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri.

7. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

I. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 bundel angket. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong sebesar **96,18 %** dengan indeks **3,84** berada pada kategori **"Sangat Baik"** (pada interval 88,31 s/d 100,00 atau pada interval 3,5324 s/d 4,00).

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

Tabel 3. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kinerja Unit Pelayanan (y)	Mutu Pelayanan (x)
1.	Persyaratan	3,83	Sangat Baik	A
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,83	Sangat Baik	A
3.	Waktu Penyelesaian	3,83	Sangat Baik	A
4.	Biaya/Tarif	3,95	Sangat Baik	A
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,91	Sangat Baik	A
6.	Kompetensi Pelaksana	3,62	Sangat Baik	A
7.	Perilaku Pelaksana	3,62	Sangat Baik	A
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	4	Sangat Baik	A
9.	Sarana dan Prasarana	4	Sangat Baik	A

A. Persyaratan

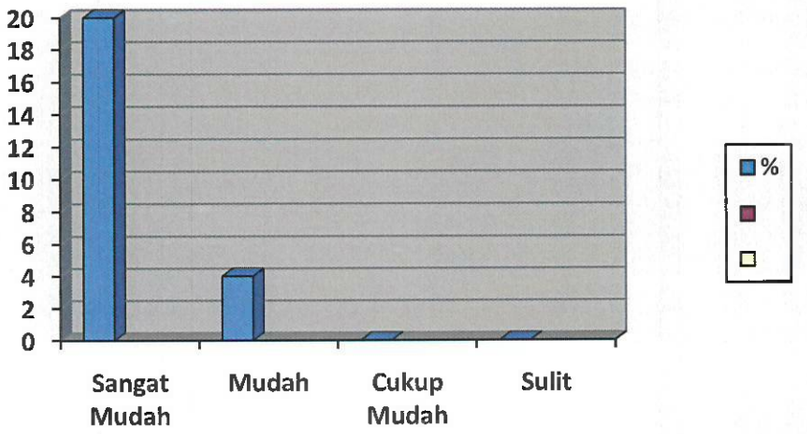
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar berada pada interval skor 3,83 berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori "Sangat Baik".

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

Tabel 4. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mudah	4	20	20
2.	Mudah	3	4	4
3.	Cukup Mudah	2	-	-
4.	Sulit	1	-	-
Jumlah			24	24,0

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



Gambar. 1 Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,83 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur berada pada kategori "Sangat Baik".

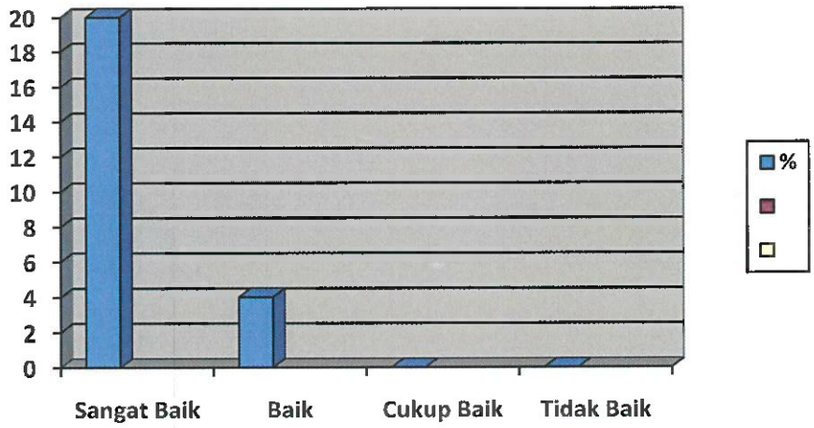
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	20	20

2.	Baik	3	4	4
3.	Cukup Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			24	24,0

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



Gambar. 2 Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

C. Waktu Penyelesaian

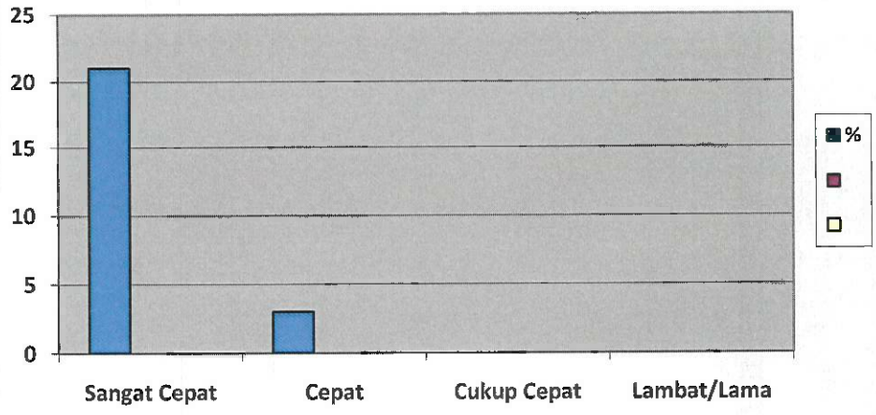
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,83 berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori "Sangat Baik".

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

Tabel. 1 Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	21	21
2.	Cepat	3	3	3
3.	Cukup Cepat	2		
4.	Lambat/Lama	1	-	-
Jumlah			24	24,0

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



Gambar. 3 Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian

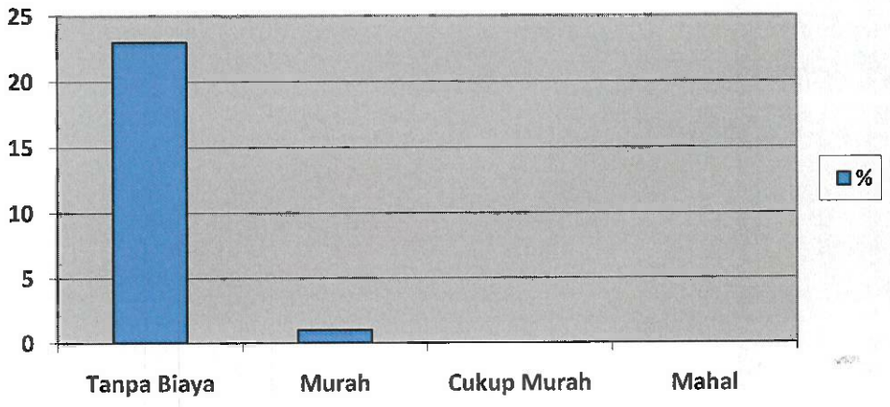
D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dan penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,95 berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Biaya/Tarif berada pada kategori "Sangat Baik". Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat penggunan layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel. 2 Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tanpa Biaya	4	23	23
2.	Murah	3	1	1
3.	Cukup Murah	2	-	-
4.	Mahal	1	-	-
Jumlah			24	24,0

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



Gambar. 4 Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

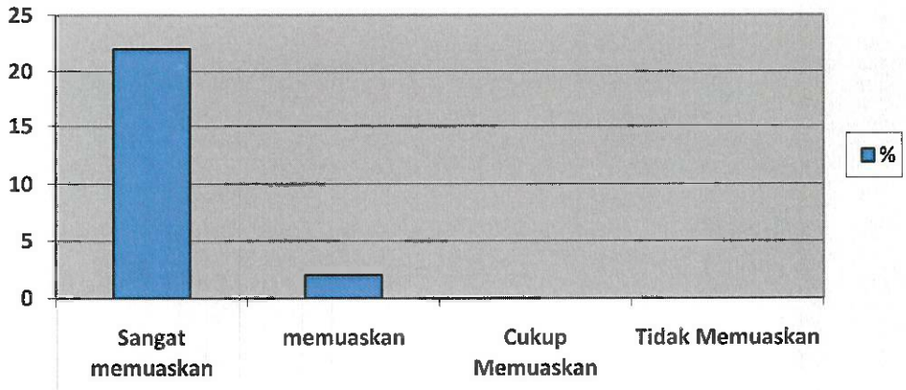
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,91 berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada dan Jenis Pelayanan pada kategori "Sangat Baik".

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

Tabel. 3 Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	22	22
2.	Memuaskan	3	2	2
3.	Cukup Memuaskan	2	-	-
4.	Tidak memuaskan	1	-	-
Jumlah			24	24,0

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



Gambar. 5 Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

F. Kompetensi Pelaksana

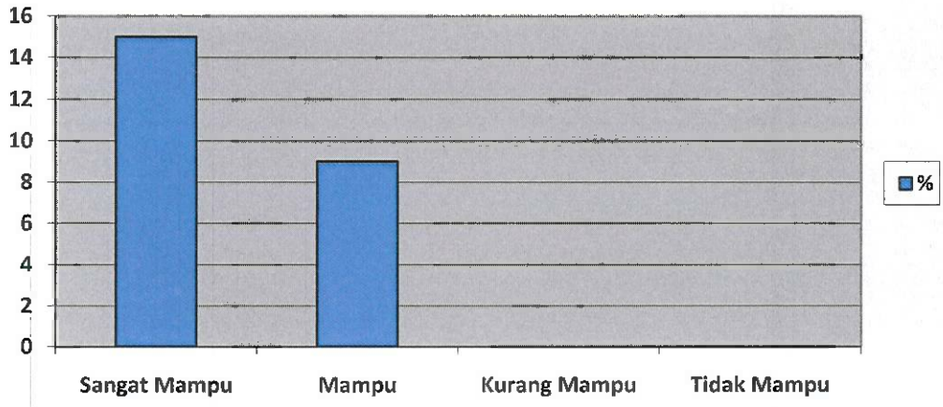
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,62 berada pada interval skor 3,5324 - 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna pengadilan ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori "Sangat Baik".

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

Tabel. 4 Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mampu	4	15	15
2.	Mampu	3	9	9
3.	Kurang Mampu	2	-	-
4.	Tidak Mampu	1	-	-
Jumlah			24	24,0

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



Gambar. 6 Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

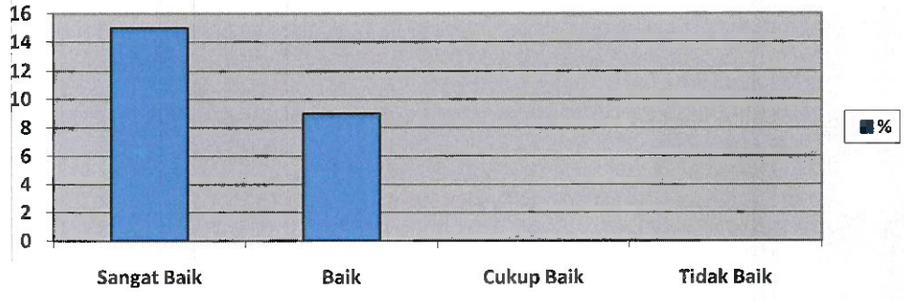
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,62 berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori "Sangat Baik".

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

Tabel. 5 Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	15	15
2.	Baik	3	9	9
3.	Cukup baik	2	-	-
4.	Tidak baik	1	-	-
Jumlah			24	24,0

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



Gambar. 7 Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

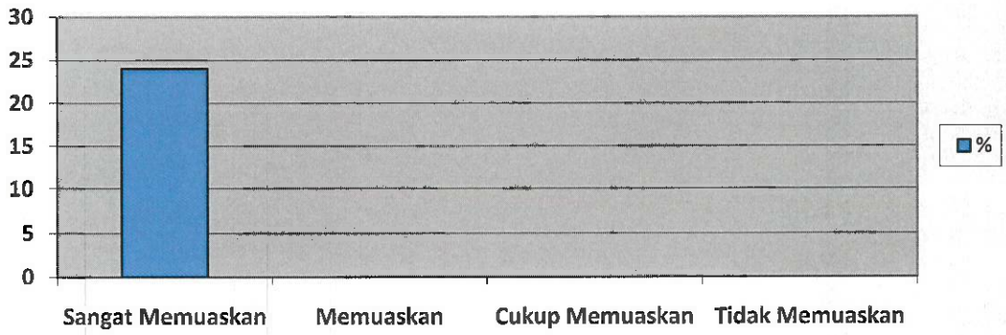
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berada pada kategori "Sangat Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel. 6 Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	24	24
2.	Memuaskan	3	-	-
3.	Cukup Memuaskan	2	-	-
4.	Tidak Memuaskan	1	-	-
Jumlah			24	24,0

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



Gambar. 8 Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

I. 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5324-4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian

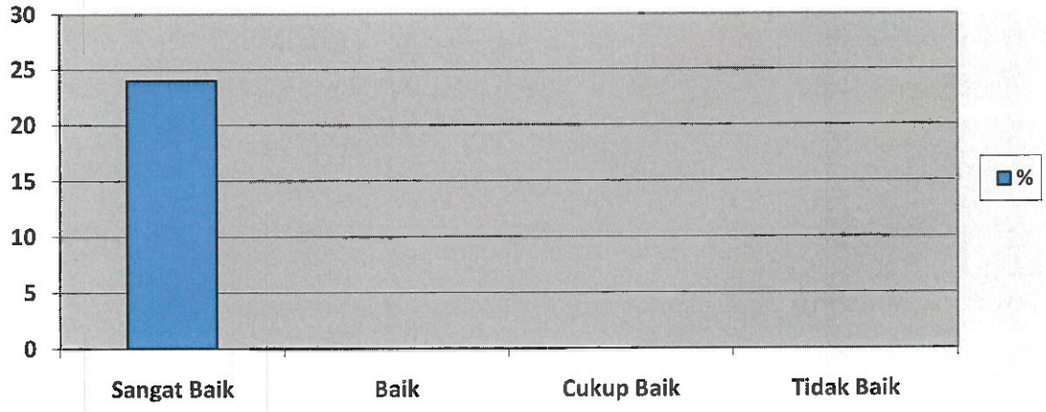
kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada kategori "Sangat Baik".

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

Tabel. 7 Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	24	24
2.	Baik	3	-	-
3.	Cukup Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			24	24,0

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



Gambar. 9 Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Sarana dan Prasarana

II. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survey kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarkan. Saran-saran perbaikan Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong, yang diusulkan responden, antara lain:

1. Agar Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong meningkatkan pelayanan untuk mencapai pelayanan yang maksimal.
2. Semoga selalu bisa memberikan pelayanan yang terbaik.
3. Pelayanan yang diberikan sudah baik namun tidak lupa menerapkan protokol kesehatan.
4. Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong selalu patuh pada prinsipnya yaitu tidak menerima gratifikasi.

III. Rencana Tindak Lanjut

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

   Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Analisa Bivariat

   Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Melalui analisa ini, hasil pengelohan data SKM tidakhanya dimunculkananalisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong telah melaksanakan tindaklanjut terhadap Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik dilingkungan Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong terhadap unsur Pelayanan yang mendapat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terindah yaitu sebagai berikut :

1. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dalam memberikan pelayanan terhadap penggunan layanan dengan mengadakan sosialisasi langkah-langkah pelayanan publik sesuai dengan Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang "Pedoman Standar Pelayanan Publik"

2. Perlu dilakukan Briefing (pengarahan) sebelum dimulainya aktifitas pelayanan publik setiap harinya oleh penanggung jawab PTSP. Serta dilakukan Monitoring dan Evaluasi secara berkala terhadap petugas yang memberikan Pelayanan.
3. Dalam hal peningkatankualitas pelayanan, kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas/pelaksana dalam memberikan pelayanan publik melalui pemberian training atau pelatihan untuk meningkatkan ketrampilan dan etos kerja atau motivasi petugas pelayanan dalam meningkatkan standar pelayanan.
4. Perlu adanya peningkatan informasi dan publikasi terhadap jenis layanan dan persyaratan dalam mengajukan permohonan untuk mendapatkan layanan, seperti adanya banner ataupun brosur terhadap jenis layanan dan biaya yang dibutuhkan.
5. Membuat informasi terkait waktu penyelesaian pelayanan yang dimohonkan oleh masyarakat.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel. 8 Rencana tindak lanjut perbaikan SKM

No	Prioritas unsure	Rekomendasi	Tindak lanjut	Penanggung Jawab
1.	Kompetensi/ Kemampuan petugas dalam pelayanan	Perlu adanya Briefing PTSP oleh Hakim Pengawas dan Penanggung Jawab mengenai SOP masing-masing bagian PTSP dan sesuai prosedur tentang 5R dan 3S.	Telah dilakukan Brefing PTSP untuk memberikan masukan kepada petugas.	Penangung jawab PTSP yaitu: 1. Panitera 2. Sekretaris
2.	Kesopanan dan keramahan perilaku petugas dalam pelayanan	Perlu adanya adanya pelatihan/ sosialisasi mengenai pelayanan terhadap pengguna layanan pengadilan.	Akan dilakukan sosialisasi mengenai pelayanan untuk pengguna layanan pengadilan bersama dengan CS GRAPARI Telkomsel Takengon.	
3.	Kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis	Perlu adanya kesesuaian persyaratan yang diminta dan	Akan dilakukan persyaratan yang diminta 10 maka dikasih 10, jangan	

	pelayanannya	diberikan sesuai fakta.	sampai dikasih 5 walaupun pengguna layanan tidak menerima maka harus diberikan sesuai fakta.	

BAB VIII
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong dengan sebesar **96,18 %** dengan indeks **3,84** berada pada kategori **"Sangat Baik"** (pada interval 88,31 s/d 100,00 atau pada interval 3,5324 s/d 4,00).

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong berada pada kategori "Sangat Baik".
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong berada pada kategori "Sangat Baik".
3. Waktu Penyelesaian di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik".
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik".
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik".
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik".
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik".
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik".
9. Sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik".

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Sarana dan prasarana", disusul "Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan dan Biaya/Tarif", sedangkan yang paling rendah adalah ruang lingkup "Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana".

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong, hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang lingkup kategori dua terbawah dalam penilaian yaitu Kompetensi Pelaksana yang memperoleh nilai 3,62, kemudian disusul oleh ruang lingkup Perilaku Pelaksana.

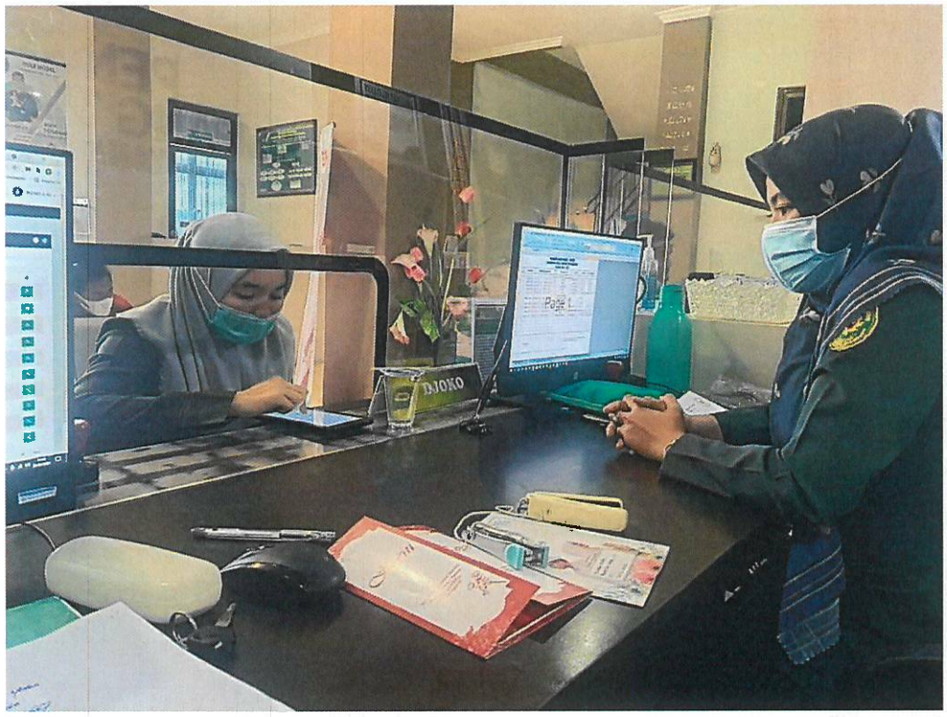
RUJUKAN:

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 207 Tentang Pedoman Penyusunan Survei kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Gambar 1 **Kegiatan Pegisian Survey Kepuasan masyarakat**



Gambar 2 Perhitungan nilai Survey

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG

NILAI INDEKS

3,85 / 96,18 %

Periode 1 Januari 2022 sampai 31 Maret 2022

JUMLAH	24 RESPONDEN	
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI : 13 ORANG	
	PEREMPUAN : 11 ORANG	
PENDIDIKAN	Tidak / Belum Sekolah : 0 ORG	Diploma 2 : 0 ORG
	SD : 0 ORG	Diploma 3 : 0 ORG
	SMP : 0 ORG	S1 : 6 ORG
	SMU : 16 ORG	S2 : 2 ORG
	Diploma 1 : 0 ORG	S3 : 0 ORG
PEKERJAAN	PNS : 2 ORG	SWASTA : 4 ORG
	TNI : 0 ORG	WIRAUSAHA : 0 ORG
	POLRI : 9 ORG	TENAGA KONTRAK : 1 ORG
	LAINNYA : 8 ORG	