LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG
April 2023 – Juni 2023

PENGADILAN NEGERI SIMPANG TIGA REDELONG
KABUPATEN BENER MERIAH, ACEH
2023

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 Kamis, 12 Juli 2023

Manager Representative	**Koordinator**
Muhammad Abdul Hakim Pasaribu, S.H.	Joni Fernando, S.H.
NIP. 19720419 200604 1 002	NIP. 19890103 2019031002

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 Terhadap 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, Juli 2023

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR v

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 6

A. Umur 6

B. Jenis Kelamin 6

C. Pendidikan Terakhir 6

D. Pekerjaan Utama 7

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN 8

A. Persyaratan 8
B. Prosedur 9
C. Waktu Pelayanan 10
D. Biaya/Tarif 11
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 12
F. Kompetensi Pelaksana 13
G. Perilaku Pelaksana 14
H. Maklumat Pelayanan 15
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 16
J. Hasil Survei Kualitatif 17

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 20

A. Kesimpulan 20
B. Rekomendasi 20

RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan 5
Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Umur 6
Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin 6
Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir 6
Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama 7
Tabel 6. Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup 8
Tabel 7. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan 9
Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur 9
Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan 10
Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif 11
Tabel 11. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 12
Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana 13
Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana 14
Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan 15
Tabel 15. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Persyaratan 9

Gambar 2. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Prosedur 10

Gambar 3. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Waktu pelayanan 11

Gambar 4. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Biaya/Tarif 12

Gambar 5. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 13

Gambar 6. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana 14

Gambar 7. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana 15

Gambar 8. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan 16

Gambar 9. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 17

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 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelengggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong. 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 Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong ini dilaksanakan pada bulan April - Juni 2023.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masayarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong, antara lain:

1. Tim Survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrument 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 survei.
4. Tim Survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survey dan diserahkan kepada tim survei.

6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kusioner yang rusak dan tidak terisi lengkap maka kusioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis.
7. Tim Survei mengkoordinir 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 statistic deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong, antara lain: Pencari Keadilan, polisi, jaksa, pengacara, dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penilitian ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. 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 Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan, 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 meyelesaikan 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 pelayan.
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 Simpang Tiga Redelong ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, 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. Kategori Mutu Pelayanan

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

BAB III
PROFIL RESPONDEN

A. Umur

Tabel 2. Responden Menurut Karakteristik Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	18-28	5	16.13
2	29-39	8	25.81
3	40-49	6	19.35
4	50-59	11	35.48
5	60-69	1	3.23
6	Tidak Mencantumkan Usia	-	-
Jumlah		31	

Berdasarkan table responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 50-59 tahun sebanyak 35.48%.

B. Jenis Kelamin

Tabel 3. Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	21	21
2	Perempuan	10	10
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	-	-
Jumlah		31	31

Berdasarkan table responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki - laki sebanyak 21%.

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4. Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	-	-
2	SD	-	-
3	SMP	4	4
4	SMU	15	15
5	Diploma	-	-

6	S1	10	10
7	Pasca Sarjana	2	2
8	Tidak Mencantumkan Pendidikan Terakhir	-	-
Jumlah		31	31

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMU sebanyak 15%.

D. Pekerjaan Utama

Tabel 5. Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1	PNS	-	-
2	TNI/POLRI	-	-
3	Swasta	16	16
4	Wiraswasta/Usahawan	-	-
5	Lainnya	15	15
6	Tidak Mencantumkan Pekerjaan	-	-
Jumlah		31	31

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Swasta sebesar 16%. Selain yang telah disebutkan ada juga yang mengisi pilihan Lainnya, seperti berpekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga.

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN

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 **93,10 % atau 3,72 %** berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** (pada interval 81,26 s/d 100,00).

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

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,64	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,61	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,58	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,67	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,74	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,64	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,74	Sangat Baik
8.	Maklumat Pelayanan	3,87	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	Sangat Baik

A. Persyaratan

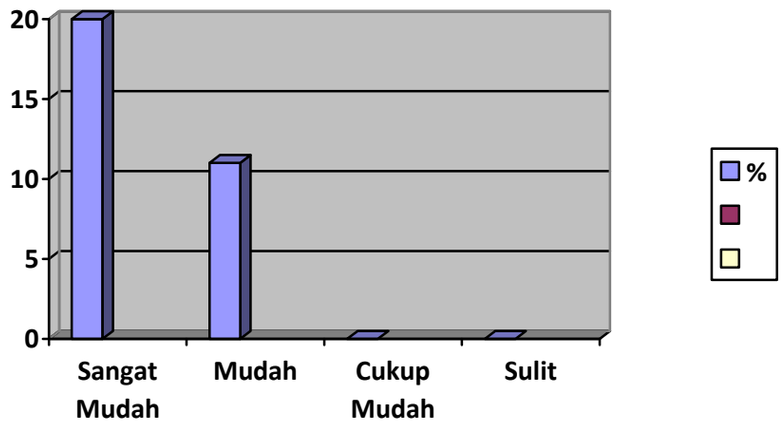
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar berada pada interval skor 4,00 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan 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 7. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Mudah	4	20	20
2.	Mudah	3	11	11
3.	Cukup Mudah	2	-	-
4.	Sulit	1	-	-
Jumlah			31	31

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



Gambar 1. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Persyaratan

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori “Sangat Baik”.

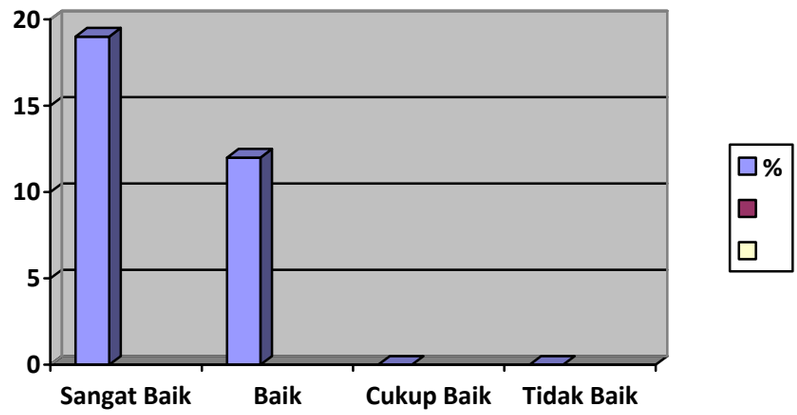
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	19	19
2.	Baik	3	12	12

3.	Cukup Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			31	31

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



Gambar 2. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Prosedur

C. Waktu Pelayanan

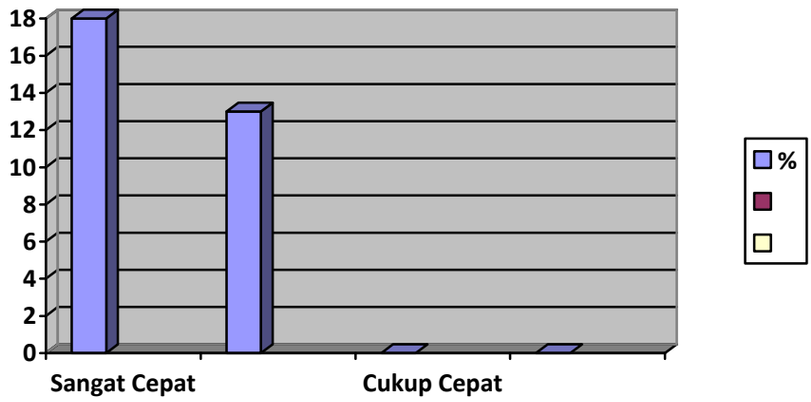
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori “sangat baik”.

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

Tabel 9. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Cepat	4	18	18
2.	Cepat	3	13	13
3.	Cukup Cepat	2	-	-
4.	Lambat/Lama	1	-	-
Jumlah			31	31

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



Gambar 3. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Waktu pelayanan

D. Biaya/Tarif

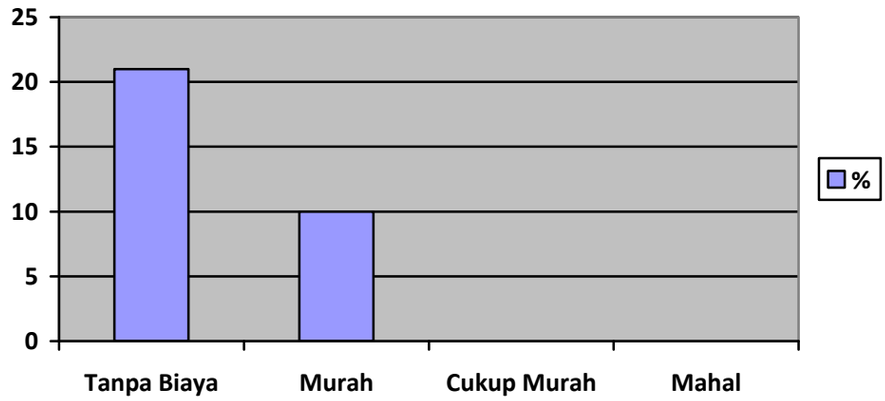
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dan penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori "sangat baik".

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

Tabel 10. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Tanpa Biaya	4	21	21
2.	Murah	3	10	10
3.	Cukup Murah	2	-	-
4.	Mahal	1	-	-
Jumlah			31	31

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

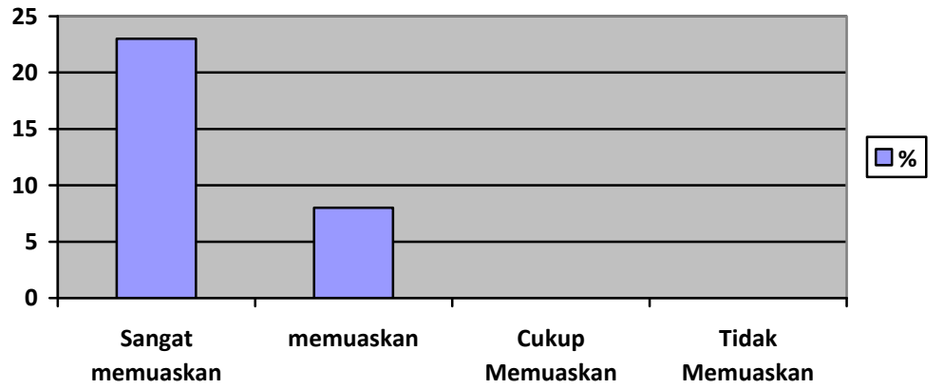
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26-4,00 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 Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	23	23
2.	Memuaskan	3	8	8
3.	Cukup Memuaskan	2	-	-
4.	Tidak memuaskan	1	-	-
Jumlah			31	31

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

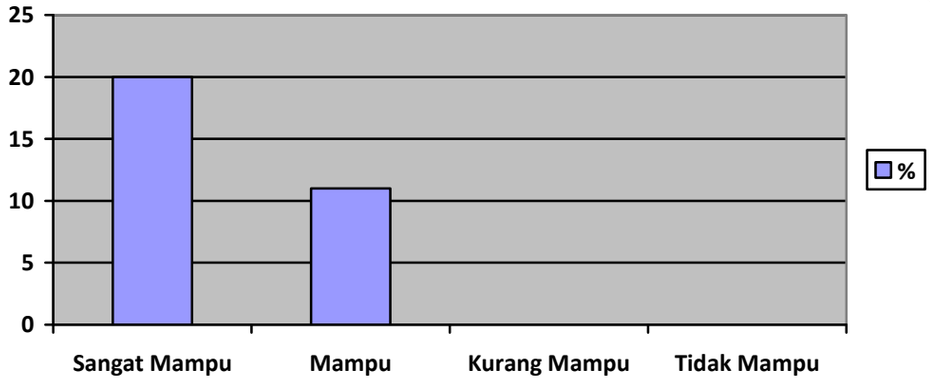
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 - 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna pengadilan 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 12. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mampu	4	20	20
2.	Mampu	3	11	11
3.	Kurang Mampu	2	-	-
4.	Tidak Mampu	1	-	-
Jumlah			31	31

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



Gambar 6. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

G. Perilaku Pelaksana

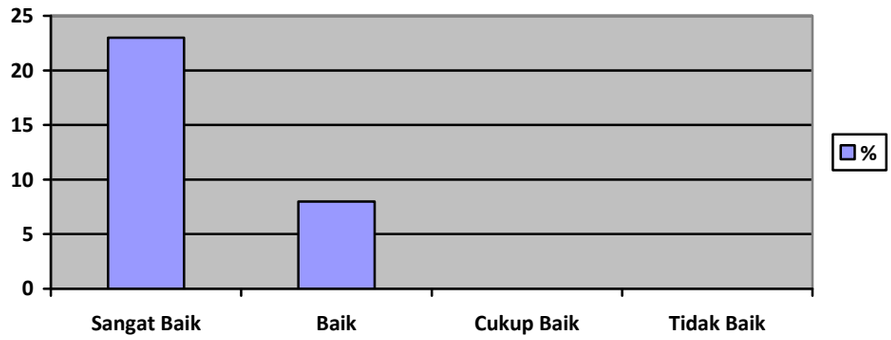
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori "sangat baik".

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

Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	23	23
2.	Baik	3	8	8
3.	Cukup baik	2	-	-
4.	Tidak baik	1	-	-
Jumlah			31	31

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



Gambar 7. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

H. Maklumat Pelayanan

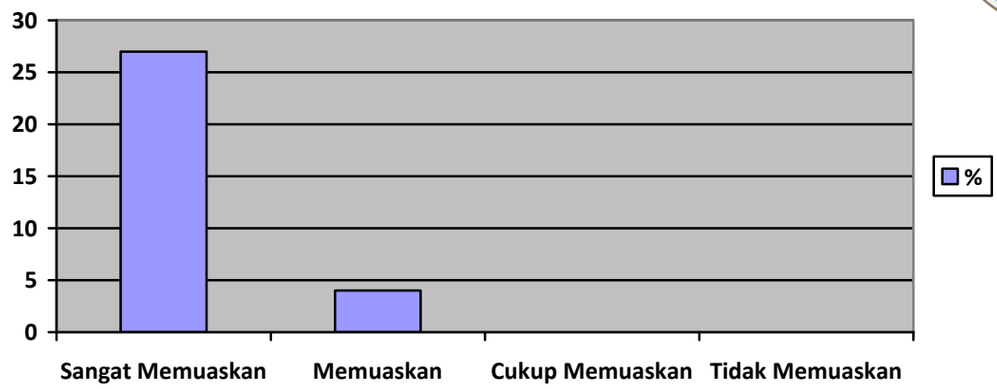
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor berada pada interval skor 3,26-4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori "sangat baik".

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

Tabel 14. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Memuaskan	4	27	27
2.	Memuaskan	3	4	4
3.	Cukup Memuaskan	2	-	-
4.	Tidak Memuaskan	1	-	-
Jumlah			31	31

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



Gambar 8. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

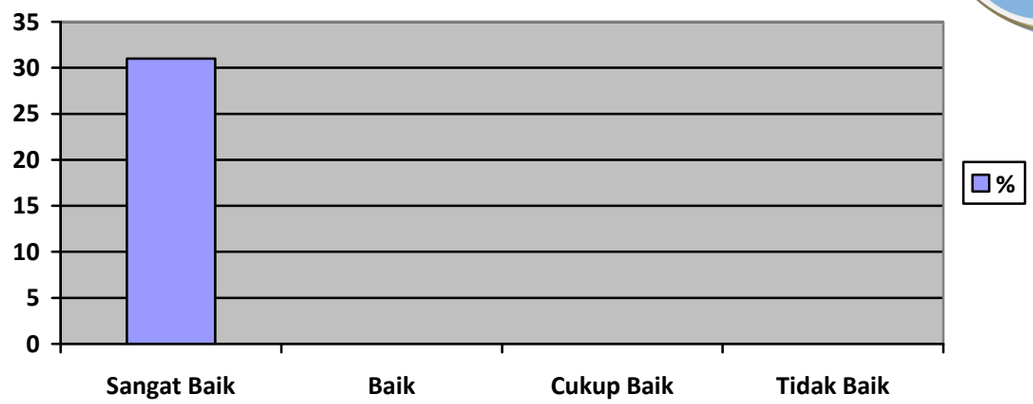
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s/d 4,00 kategori "sangat baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup penangan 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 15. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1.	Sangat Baik	4	31	31
2.	Baik	3	-	-
3.	Cukup Baik	2	-	-
4.	Tidak Baik	1	-	-
Jumlah			31	31

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



Gambar 9. Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

J. 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.
2. Agar Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong membangun sarana komunikasi dan informasi di media sosial, supaya lebih banyak masyarakat yang mengetahui dengan cepat dan mudah berbagai informasi.
3. Memperoleh layanan Pengadilan secara mudah dan cepat.

1. Rencana Tindak Lanjut

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

a. 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).

b. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur menjual pengaruh dengan unsur transparansi biaya, atau unsur transparansi biaya dengan unsur transparansi pembayaran. 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 IPK tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka IPK), 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 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik dilingkungan Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong terhadap unsur Pelayanan yang mendapat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terendah yaitu sebagai berikut :

- Diperlukannya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan dengan mengadakan sosailisasi langkah-langkah pelayanan publik sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang “Pedoman Standar Pelayanan Publik”.
- Perlu dilakukan Briefing sebelum dimulainya aktifitas pelayanan publik setiap harinya oleh penanggung jawab PTSP. Serta dilakukan Monitoring dan Evaluasi secara berkala terhadap petugas yang memberikan Pelayanan.
- Perlu adanya peningkatan informasi dan publikasi terhadap jenis layanan dan persyaratan dalam mengajukan permohonan untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan.

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

Tabel 19. Rencana tindak lanjut perbaikan IKM

No	Prioritas Unsur	Rekomendasi	Tindaklanjut	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Perlu publikasi tentang persyaratan	Akan dibuatkan beberapa publikasi tentang informasi/	Penanggung Jawab PTSP

		mengajukan permohonan pada pengadilan.	mengajukan permohonan pada pengadilan.	yaitu : 1. Panitera 2. Sekretaris
2	Prosedur Pelayanan	Perlu adanya Briefing PTSP oleh Hakim Pengawas dan Penanggung Jawab mengenai Prosedur Pelayanan pada masing-masing bagian PTSP dan sesuai prosedur tentang 5R dan 3S.	Telah dilakukan Brefing PTSP untuk memberikan masukan kepada petugas.	
3	Waktu Pelayanan	Perlu adanya Briefing PTSP oleh Hakim Pengawas dan Penanggung Jawab mengenai Waktu Pelayanan pada masing-masing bagian PTSP dan sesuai prosedur tentang 5R dan 3S.	Telah dilakukan Brefing PTSP untuk memberikan masukan kepada petugas dan jik pelayanan melebihi waktu yang telah ditentukan, maka akan diberikan kompensasi kepada pengguna layanan Pengadilan.	

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 Simpang Tiga Redelong dengan sebesar **93,10 % atau 3,72 %** berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** (pada interval 81,26 s/d 100,00).

Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong berada pada kategori "Sangat Baik".
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong berada pada kategori "Sangat Baik".
3. Waktu Pelayanan 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. Maklumat Pelayanan di Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong pada kategori "Sangat Baik".
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 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 "Biaya/Tarif", disusul ruang lingkup "Prosedur Pelaksana", sedangkan yang paling rendah adalah ruang lingkup "Persyaratan".

B. Rekomendasi

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

1. Pembayaran sesuai dengan PNBP.

2. Saya merasa sangat nyaman dengan pelayanan petugas dan pemberian informasi yang diberikan hakim
3. Pelayanan sangat memuaskan dan petugas juga sangat ramah.
4. Semoga Pengadilan Negeri Simpang Tiga Redelong selalu jadi kebanggan masyarakat Bener Meriah.
5. Semoga selalu dapat menerapkan anti gratifikasi.

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 2017 Tentang Pedoman Survei kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Gambar Pelaksanaan Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat